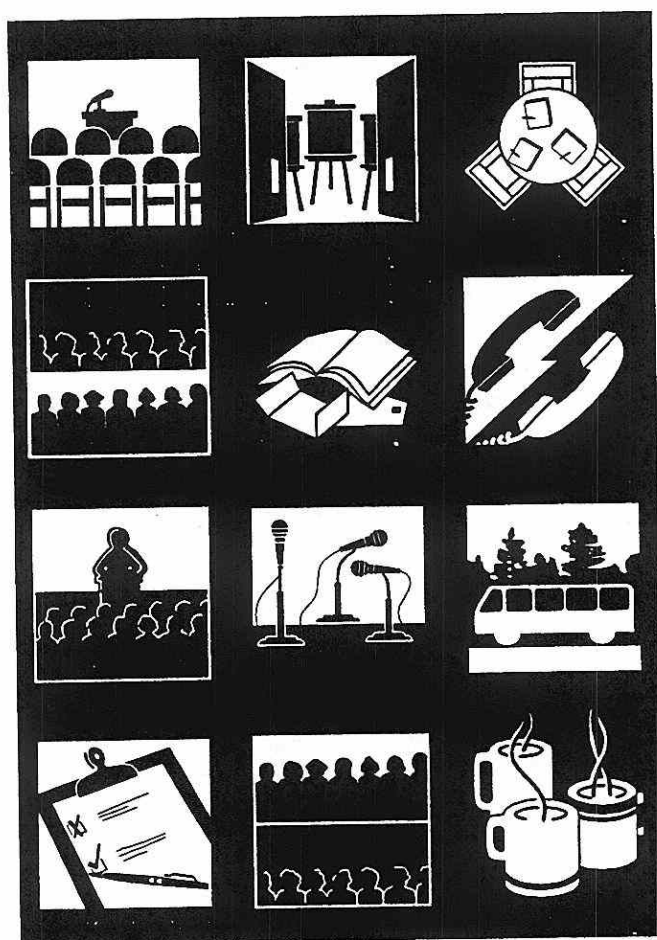

Guide de la consultation du public



© Ontario

Copyright Provisions and Restrictions on Copying:

This Ontario Ministry of the Environment work is protected by Crown copyright (unless otherwise indicated), which is held by the Queen's Printer for Ontario. It may be reproduced for non-commercial purposes if credit is given and Crown copyright is acknowledged.

It may not be reproduced, in all or in part, for any commercial purpose except under a licence from the Queen's Printer for Ontario.

For information on reproducing Government of Ontario works, please contact ServiceOntario Publications at copyright@ontario.ca



PIBS 2819f

ISBN 0-7778-2622-4

Imprimé sur du papier recyclé

* This document is also available in English
Janvier 1994

Le ministère de l'Environnement et de l'Énergie autorise
la reproduction du présent guide à des fins non
commerciales, à condition d'en indiquer la source.

AVANT-PROPOS

À qui s'adresse le guide	X
Quels sont les sujets traités	X
Emploi du Guide	X
L'origine du Guide	X
Où trouver de l'aide	X

1. APERÇU

Qu'est-ce que la consultation du public?	X
Quel est le but de la consultation du public?	X
Qui prend part à la consultation?	X
Quand faut-il consulter l'opinion du public?	X
Quand la consultation doit-elle avoir lieu?	X
Le processus de consultation (3 étapes, 10 tâches)	X

2. PREMIÈRE ÉTAPE : LA PLANIFICATION

Tâche 1 — Examen de la situation	X
Tâche 2 — Définition du processus décisionnel	X
Tâche 3 — Création de la stratégie de consultation	X
Tâche 4 — Identification des intervenants	X
Tâche 5 — Établissement du calendrier des activités	X

3. DEUXIÈME ÉTAPE : LA CONSULTATION

Tâche 6 — Notification du public	X
Tâche 7 — Consultation du public	X
Tâche 8 — Examen des commentaires du public	X

4. TROISIÈME ÉTAPE : LE SUIVI

Tâche 9 — Préparation du compte rendu à l'intention des décideurs	X
Tâche 10 — Suivi	X

5. QUESTIONS CLÉS

Renseignements supplémentaires sur la consultation du public	X
L'importance du consensus	X
Autres rôles clés dans la consultation du public	X
Lois, règlements et politiques	X

6. JOURNÉES PORTES OUVERTES

Devriez-vous organiser une journée portes ouvertes?	X
Considérations particulières	X
Marche à suivre	X
Votre rôle	X
Bilan	X

7. RÉUNIONS PUBLIQUES

Devriez-vous organiser une réunion publique?	x
Considérations particulières	x
Marche à suivre	x
Votre rôle	x
Bilan	x

8. ATELIERS

Devriez-vous organiser un atelier?	x
Considérations particulières	x
Marche à suivre	x
Votre rôle	x
Bilan	x

9. COMITÉS PUBLICS

Devriez-vous former un comité public?	x
Considérations particulières	x
Marche à suivre	x
Votre rôle	x
Bilan	x

10. ÉTUDES DE CAS

Radiation d'un flux de déchets de la liste des déchets dangereux	x
Arrêté d'intervention	x
Atelier et séminaire sur le réchauffement du globe — ministère de l'Environnement	x
Plan d'assainissement du port de Collingwood	x

ANNEXE A BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages de référence	x
-----------------------------	---

ANNEXE B FEUILLES DE TRAVAIL : PLANIFICATION

ANNEXE C FEUILLES DE TRAVAIL : ACTIVITÉS

À qui s'adresse le guide

Le *Guide de la consultation du public* est destiné au personnel du ministère de l'Environnement et de l'Énergie, aux promoteurs et au grand public.

■ Le personnel du Ministère

Le personnel des bureaux régionaux et celui des directions y trouveront des renseignements utiles sur la consultation du public. Le Guide ne saurait toutefois remplacer une formation appropriée.

■ Les promoteurs

Le Guide ne cherche pas à remplacer les conseils technico-juridiques que peuvent obtenir les promoteurs dans des domaines particuliers comme l'évaluation environnementale.

Le terme *promoteur* désigne les particuliers, les entreprises et les organismes, privés ou publics, qui

mûrissent des projets susceptibles d'avoir d'importantes répercussions sur l'environnement. Pour le gouvernement, la consultation du public est l'exercice d'un droit, celui des citoyens et des citoyennes d'avoir voix au chapitre de la protection et de la gestion de l'environnement. L'information joue un rôle clé dans l'exercice de ce droit.

■ Le grand public

Les membres du public y puiseront une foule de renseignements sur le processus de consultation du public.

Nota : Dans le présent document, le masculin s'applique à l'un ou l'autre sexe.

Quels sont les sujets traités

Le Guide répond à six grandes questions :

- Qu'est-ce que la consultation du public?
- Quel est son but?
- Qui y participe?
- Quand doit-elle avoir lieu?
- En quelles circonstances est-elle nécessaire?
- Comment le public est-il consulté?

Le *chapitre 1* touche brièvement à chacune des six questions.

Le *chapitre 2* porte sur la conception de programmes de consultation efficaces. (Première étape : planification)

Le *chapitre 3* porte sur la mise en oeuvre de programmes de consultation efficaces. (Deuxième étape : consultation)

Le *chapitre 4* décrit comment les observations du public éclairent les prises de décisions et comment les décisions sont ensuite portées à la connaissance du public. (Troisième étape : suivi)

Le *chapitre 5* examine en détail quelques-unes des notions présentées au début du Guide (p. ex., le rôle du consensus).

Le *chapitre 6* explique comment organiser des journées portes ouvertes.

Le *chapitre 7* explique comment tenir des réunions publiques.

Le *chapitre 8* explique comment diriger des ateliers.

Le *chapitre 9* explique comment mettre sur pied un comité public.

Le *chapitre 10* expose plusieurs études de cas qui illustrent concrètement le déroulement du processus de consultation.

L'*annexe A* donne la liste des ouvrages de référence.

L'*annexe B* fournit des feuilles de travail pour la planification d'un programme de consultation.

L'*annexe C* fournit des feuilles de travail pour l'organisation d'activités liées à la consultation du public.

Emploi du Guide

ÊTES-VOUS UN NOVICE DE LA CONSULTATION?

Si vous n'avez jamais participé à une consultation du public, nous vous recommandons de lire le Guide du début à la fin et d'annoter les paragraphes clés.

AVEZ-VOUS UNE CERTAINE EXPÉRIENCE DE LA CONSULTATION?

Si vous avez déjà participé à une consultation, le Guide vous renseignera sur les politiques et les di-

rectives en vigueur et sur les principales méthodes de consultation. Lisez d'abord le chapitre 1 (Aperçu) et familiarisez-vous avec la table des matières.

ÊTES-VOUS SUR LE POINT D'ÉLABORER UN PROGRAMME DE CONSULTATION?

Si vous êtes sur le point d'élaborer un programme de consultation, lisez d'abord les chapitres 1 et 2.

L'origine du Guide

LA PREMIÈRE ÉDITION

Conscient du besoin d'offrir à son personnel les ressources nécessaires à l'élaboration de programmes de consultation efficaces, le ministère de l'Environnement a publié, en 1989, un dossier de documentation intitulé *Public Consultation: A Resource Kit for Ministry Staff*. Outre un guide pratique, le dossier renfermait une bibliographie annotée, plusieurs livrets sur la consultation et des listes de vérification.

LE PROCESSUS DE CONSULTATION

Le personnel des régions et des directions s'est réuni à plusieurs reprises pour cerner les points forts et les lacunes des programmes de consultation du Ministère. L'une des réunions s'est soldée par la publication du document intitulé *Public Consultation: Requirements and Guidelines (March 1992)*. Ce document était aussi destiné aux promoteurs autres que le Ministère.

LA PRÉSENTE ÉDITION

L'édition de 1994 a été revue :

- pour réunir en un seul ouvrage les documents déjà parus;
- pour combler les lacunes soulevées par le personnel du Ministère;
- pour en faciliter la révision et la mise à jour;
- pour aider les promoteurs autres que le Ministère;
- pour incorporer l'information contenue dans le document intitulé *Public Consultation: Requirements and Guidelines (March 1992)*.

OÙ TROUVER DE L'AIDE

Le personnel du Ministère, les promoteurs et le public sont invités à communiquer avec les organismes suivants pour obtenir plus d'information sur la consultation du public.

- Le Centre d'information du ministère de l'Environnement et de l'Énergie :
Rez-de-chaussée, 135, avenue St. Clair ouest
Toronto (Ontario) M4V 1P5
Tél. : (416) 323-4321 ou 1-800-565-4923
- Institut canadien d'affaires culturelles
Tél. : (416) 691-2316
- Institut d'arbitrage et de médiation du Canada Inc. Tél. : (416) 849-8993
- International Association of Public Participation Practitioners
Tél. : (905) 827-5172 ou (503) 236-6630
- Ontario Environmental Network
Tél. : (519) 837-8113
- The Network: Interaction for Conflict Resolution
Tél. : (519) 885-0880

Organismes-ressources au sein du ministère de l'Environnement et de l'Énergie

- La Direction des relations publiques et des communications : une personne spécialiste de la consultation du public est à la disposition du personnel du Ministère. Téléphone : (416) 323-5876.
- La Direction des évaluations environnementales veille au respect de la *Loi sur les évaluations environnementales* et offre aux promoteurs les renseignements dont ils ont besoin pour s'y conformer. Téléphone : (416) 440-3450.

■ La Direction des autorisations veille au respect de la *Loi sur la protection de l'environnement* et offre aux promoteurs les renseignements dont ils ont besoin pour s'y conformer.

Téléphone : (416) 440-3713.

■ La Direction des sciences et de la technologie s'occupe de l'inscription des déchets dangereux. Les promoteurs peuvent communiquer en tout temps avec la direction. Téléphone : (416) 323-5214.

■ La Direction des ressources humaines offre au personnel du Ministère plusieurs cours de perfectionnement en gestion et en relations publiques, deux champs d'étude essentiels à la bonne marche des programmes de consultation. Communiquez avec la direction pour obtenir la dernière liste de cours. Téléphone : (416) 314-9300.

■ Le Bureau de la Charte des droits environnementaux aide les ministères à mettre en oeuvre la Charte ontarienne des droits environnementaux. Le Bureau

est aussi chargé de la formation du personnel des ministères visés par la Charte et des communications au sein de la fonction publique. Il mettra sur pied un « registre électronique », c'est-à-dire une base de données informatisées grâce à laquelle le public pourra prendre connaissance des déclarations ministérielles sur les valeurs environnementales et être tenu informé des projets assujettis aux lois environnementales ainsi que des décisions prises à l'égard de ces projets, des décisions contestées par voie d'appel et des actions en justice.

■ Le Bureau des services en français coordonne la planification et la mise en oeuvre de services en français au sein du Ministère. Des services en français doivent être offerts dans les régions désignées, notamment en ce qui concerne la consultation du public. Téléphone : (416) 323-4594.

Aperçu

QU'EST-CE QUE LA CONSULTATION DU PUBLIC AU MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE L'ÉNERGIE?

Pour le Ministère, la consultation du public est un processus favorisant le dialogue avec le public. Ce dialogue a pour but, d'une part, de clarifier les points de vue de chacun en ce qui a trait aux projets mis de l'avant par le Ministère et, d'autre part, de permettre au public d'avoir voix au chapitre des décisions que doit prendre le Ministère.

(Manuel des politiques et directives environnementales, 16 février 1989, politique 16-09)

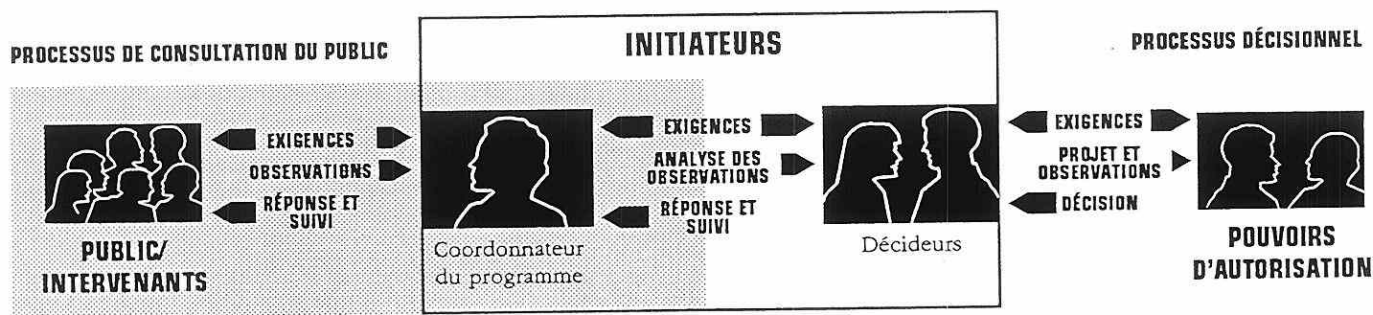
Le « public » désigne toute personne ou tout groupe intéressé par une question donnée et peut s'étendre, sans s'y restreindre, à une municipalité, à une

entreprise industrielle, à une collectivité locale, à un groupement professionnel, à un groupe d'intérêt ou à un particulier.

Trois parties jouent un rôle clé :

- les *pouvoirs d'autorisation*, qui sélectionnent les parties qui auront voix aux décisions;
- l'*initiateur*, qui fournit deux intervenants clés : le décideur et le coordonnateur du programme de consultation;
- le *public*, dont les membres sont généralement divisés en groupes d'intervenants.

ORGANIGRAMME DU PROCESSUS DE CONSULTATION



LES INITIATEURS PEUVENT ÊTRE :

- des organismes de réglementation
- des promoteurs du secteur privé
- des promoteurs du secteur public

La consultation du public est guidée par les principes ci-après, énoncés dans la politique 16-09.

1. La consultation doit chercher à dégager un consensus.
2. La consultation du public doit être entreprise ouvertement et en toute impartialité, dans des délais raisonnables et *sans dépenses excessives* pour le public et le Ministère.
3. La consultation du public doit faire partie intégrante du processus décisionnel du Ministère. Les observations du public seront étudiées à la lumière des facteurs suivants :
 - les politiques du gouvernement;
 - les intérêts locaux, régionaux et provinciaux;
 - la faisabilité;
 - les conséquences pour les personnes touchées (répercussions sociales et économiques).
4. Les modalités du programme de consultation (quand et comment le public participera) doivent être clarifiées au tout début du processus.
5. Le Ministère doit expliquer aux intervenants comment il a tenu compte de leurs suggestions pour arriver à sa décision finale.

QUEL EST LE BUT DE LA CONSULTATION DU PUBLIC?

Le Ministère demande l'avis du public pour mieux connaître les préoccupations du public. La consultation joue un double rôle :

- elle aide le Ministère à prendre des décisions éclairées, qui tiennent compte des observations du public;
- elle aide le public à se familiariser avec les questions à résoudre.

Il arrive aussi que le Ministère mène une consultation du public pour satisfaire aux exigences d'un règlement, d'une loi ou d'une politique.

Les enjeux et les avantages de la consultation

1. La consultation est propice à la conciliation dans la mesure où elle trouve un terrain d'entente entre des parties divisées et aide à clarifier des questions en litige. Elle favorise la création d'un climat de confiance et de bonne entente entre les promoteurs et les intervenants. Elle débouche souvent sur une meilleure collaboration entre les parties lorsque vient le temps de mettre une décision à exécution. La consultation est aussi utile pour clarifier les points litigieux d'une décision et faire ressortir les appréhensions des intervenants. Elle aide en somme à démocratiser le processus décisionnel.
2. Une consultation menée consciencieusement garantit que les décisions seront mieux comprises, et donc mieux acceptées, du public.
3. Les travaux de dépollution sont en général très coûteux. Par la consultation, le public a l'occasion de peser les solutions envisagées à la lumière d'obstacles financiers ou techniques clairement définis. La consultation peut aider à forger un consensus et faciliter la résolution d'un problème environnemental.
4. Les promoteurs du gouvernement et des membres du public débattent actuellement la définition de « qualité de vie durable ». La consultation enrichit le débat de plusieurs façons :
 - elle permet aux intervenants d'approfondir leur connaissance des questions à l'étude et de leurs répercussions;
 - grâce à la consultation, les intervenants sont davantage conscients des coûts associés aux mesures antipollution;
 - la consultation aide à changer les attitudes face à l'environnement.
5. La consultation du public peut bien souvent diminuer les répercussions environnementales de certains projets. Le public en vient à apprécier les avantages de la prévention de la pollution.

QUI PREND PART À LA CONSULTATION?

Conformément aux politiques du Ministère, six parties sont appelées à jouer un rôle clé dans le processus de consultation.

Pouvoirs d'autorisation (personnel du Ministère ou promoteur)

- Ils conviennent des décisions qui doivent être soumises à la consultation du public et de celles qui ne doivent pas l'être.
- Ils tiennent compte des observations du public avant de prendre les décisions finales.

Initiateurs-décideurs (personnel du Ministère ou promoteur)

- Ils soulèvent les questions à résoudre;
- dressent la liste des parties à consulter;
- établissent le calendrier de consultation;
- revoient et approuvent le plan de consultation;
- tiennent compte des observations des intervenants;
- désignent le coordonnateur du programme;
- subventionnent une partie ou la totalité du programme de consultation;
- montrent dans quelle mesure les observations du public ont influé sur la prise de décisions.

Public

- Il prend connaissance des questions à régler et des décisions qui doivent être prises;
- se fait le porte-parole des intérêts du public;
- clarifie les points litigieux et communique ses observations aux décideurs.

Intervenants

- Les intervenants sont des membres du public qui sont directement ou indirectement touchés par les décisions;
- ils connaissent les questions à l'étude et la portée des décisions qui doivent être prises;
- se font les porte-parole du groupe qu'ils représentent ou du grand public;

- cherchent un terrain d'entente entre les différents groupes d'intervenants;
- clarifient les points litigieux et communiquent leurs observations aux décideurs;
- rendent compte des discussions auprès du groupe qu'ils représentent.

Coordonnateurs

- Ils prennent connaissance des exigences des pouvoirs d'autorisation, des initiateurs, des décideurs, des intervenants et du public;
- veillent à ce que le processus de consultation se déroule conformément aux échéances prévues et au budget établi;
- identifient les personnes ou groupes intéressés et veillent à ce que ceux-ci soient en mesure de participer au processus décisionnel;
- coordonnent la mise en oeuvre du plan de consultation;
- cherchent à établir un consensus entre les intervenants;
- servent d'intermédiaires entre les décideurs et les intervenants.

Équipe multidisciplinaire

La bonne marche du processus de consultation nécessite parfois l'apport d'une équipe de soutien. Cette équipe pourrait se composer :

- d'un facilitateur;
- d'un coordonnateur;
- d'un spécialiste des questions techniques;
- d'un secrétaire-rédacteur;
- d'un président (pour les comités).

Le rôle de ces personnes est expliqué en détail au chapitre 5.

QUAND FAUT-IL CONSULTER L'OPINION DU PUBLIC?

Il convient de consulter l'opinion du public lorsque les décideurs veulent prendre des décisions éclairées. La consultation produit le maximum de résultats lorsque les intervenants et les décideurs sont

disposés à délibérer. S'il n'est pas possible de dégager un consensus, les parties peuvent se soumettre à la médiation ou à l'arbitrage (voir le chapitre 5).

Lorsque la consultation est le mécanisme choisi, son déroulement s'inscrit dans le processus de prise de décisions. Pour ce qui est des évaluations environnementales, par exemple, la consultation suit un calendrier préétabli, selon la nature du projet que doit commenter le public.

QUAND LA CONSULTATION DOIT-ELLE AVOIR LIEU?

La consultation se déroule dans le cadre des programmes et des activités du Ministère. Les activités varient selon les programmes. Le tableau ci-après

présente les activités qui peuvent nécessiter une consultation du public.

Le Ministère reconnaît l'importance d'aviser en bonne et due forme les parties touchées ou intéressées par les décisions devant être prises. Les règles de notification du public sont d'ailleurs souvent stipulées dans les lois (y compris la Charte des droits environnementaux), les politiques et les règlements environnementaux. La portée de la consultation, quant à elle, est généralement laissée à la discrétion du directeur responsable. Ces questions sont traitées plus en profondeur au chapitre 5.

ACTIVITÉS POUVANT NÉCESSITER UNE CONSULTATION DU PUBLIC

ÉLABORATION DE PROGRAMMES	PLANS DIRECTEURS
Grands projets	Gestion des déchets
Projet de loi ou modification d'une loi	Aménagement du territoire
Projet de règlement ou modification d'un règlement	Gestion des substances toxiques
Normes environnementales	Plans d'assainissement
Politiques et lignes directrices	
Classification des déchets dangereux	
PRÉVENTION DE LA POLLUTION, LUTTE CONTRE LA POLLUTION ET TRAVAUX DE DÉPOLLUTION	ÉVALUATIONS ENVIRONNEMENTALES ET AUTORISATIONS
Dépollution (municipalités)	Évaluations de portée générale
Dépollution (industries)	Évaluations de la gestion des déchets
Arrêtés d'intervention	Évaluations municipales
Prévention de la pollution	Certificats d'autorisation
Remise en état de l'environnement	
Intervention d'urgence	
Désaffectation d'un lieu d'enfouissement	

Les programmes relatifs à l'énergie ne nécessitent pas de consultation du public.

PARALLÉLISME ENTRE LA CONSULTATION ET LA PRISE DE DÉCISIONS

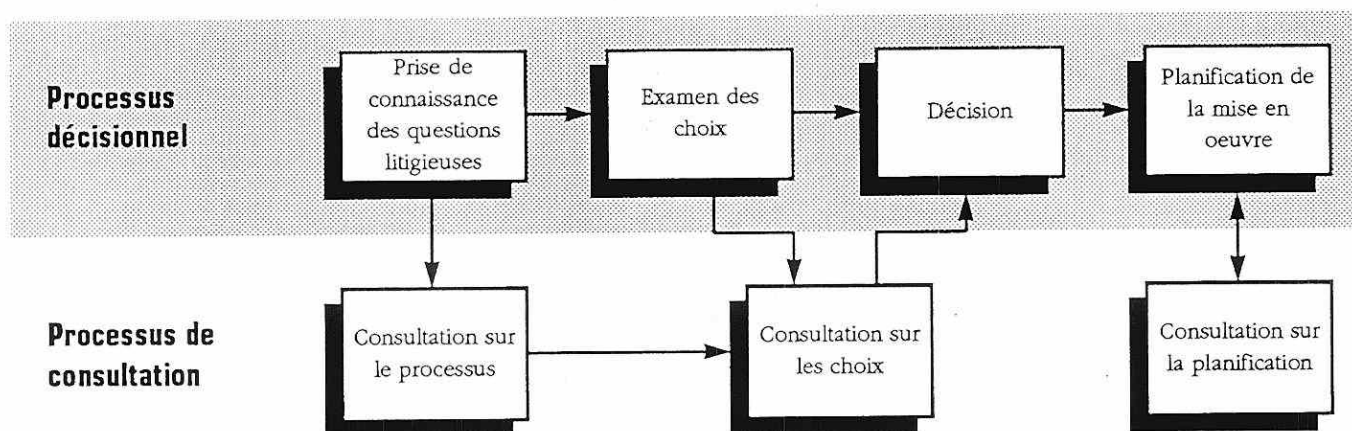
Le processus de prise de décisions et celui de la consultation du public évoluent parallèlement. Il est essentiel de bien comprendre le processus décisionnel avant d'élaborer le programme de consultation. Le diagramme ci-après illustre le parallélisme entre les deux processus.

L'expérience montre qu'il est avantageux d'amorcer la consultation au début du processus décisionnel :

- on arrive ainsi à mieux identifier les intervenants;
- on réduit les risques de confrontation;
- on parvient souvent à réduire les coûts et la durée de la consultation; et
- il est plus facile de se concentrer sur les points essentiels.

Rien n'est pire que de « consulter » l'opinion des intervenants une fois les décisions prises. Mettre ainsi les intervenants devant un fait accompli pour obtenir leur consentement risque d'échauffer les esprits.

PROCESSUS PARALLÈLES



LE PROCESSUS DE CONSULTATION

Le processus est constitué de trois étapes, qui regroupent un total de dix tâches.

Trois étapes :

1. Planification
2. Consultation
3. Suivi

Dix tâches :

1. Examen de la situation
2. Définition du processus de prise de décisions
3. Création de la stratégie de consultation
4. Identification des intervenants

5. Établissement du calendrier des activités
6. Notification des intervenants et du public
7. Consultation du public
8. Examen des commentaires du public
9. Prise de connaissance des commentaires du public et des intervenants par les décideurs
10. Compte rendu des façons dont les commentaires du public ont influé sur la décision

Chaque étape menée à terme représente un jalon dans le processus.

LE PROCESSUS DE CONSULTATION



Première étape : la planification

Nous examinerons ici les cinq tâches d'une planification type. (Les feuilles de travail figurant à l'annexe B vous aideront à planifier votre programme de consultation.) Les cinq tâches sont les suivantes :

- Tâche 1 Examen de la situation
- Tâche 2 Définition du processus décisionnel
- Tâche 3 Création de la stratégie de consultation
- Tâche 4 Identification des intervenants
- Tâche 5 Établissement du calendrier des activités

TÂCHE 1 EXAMEN DE LA SITUATION

L'examen porte sur cinq points précis :

- les problèmes à résoudre ou les décisions à prendre;
- les personnes appelées à jouer un rôle clé;
- les actes législatifs ou les programmes du Ministère dont il faut tenir compte;
- l'importance du problème à résoudre ou de la décision à prendre;
- le degré d'urgence et les délais à respecter.

Les décisions à prendre

Il importe de bien connaître les enjeux. À cet égard, il est tout aussi important de discerner les éléments essentiels au processus que ceux qu'il en faut exclure. Si cela est possible, demandez aux décideurs ce qu'ils cherchent à obtenir en consultant le public et de quelle façon le public peut les aider à prendre une décision éclairée.

Les personnes clés

Il s'agit ici de dresser une première liste des personnes qui participeront au processus de consultation. Souvenez-vous que le public est composé de groupes et de personnes ayant des intérêts divers.

L'acte législatif ou le programme du Ministère

Il faut connaître les actes législatifs ou les programmes susceptibles d'avoir une incidence sur la consultation. En d'autres termes, vérifiez si la consultation est régie par des règlements ou des lignes directrices.

L'importance de la décision à prendre

La portée de la consultation sera plus ou moins grande selon l'importance socio-environnementale de la décision à prendre.

Le degré d'urgence

Tâchez d'évaluer l'urgence de la question à trancher. Vous serez ainsi mieux en mesure d'établir les priorités et le calendrier de la consultation.

TÂCHE 2 DÉFINITION DU PROCESSUS DÉCISIONNEL

Différentes étapes du processus décisionnel

Voici les étapes possibles du processus :

- identification des questions à résoudre;
- recherche de solutions;
- analyse des solutions;
- sélection de la meilleure solution (autorisation);
- mise à exécution.

Le chapitre 5 explique en détail les liens qui existent entre le processus de consultation et le processus décisionnel. Nous nous en tiendrons ici aux généralités.

Quand la consultation est-elle prescrite?

Il n'est pas forcément nécessaire de consulter l'opinion du public à chacune des étapes du processus décisionnel, mais il est avisé de faire participer les intervenants le plus tôt possible au début du processus. La consultation n'en sera que plus profitable.

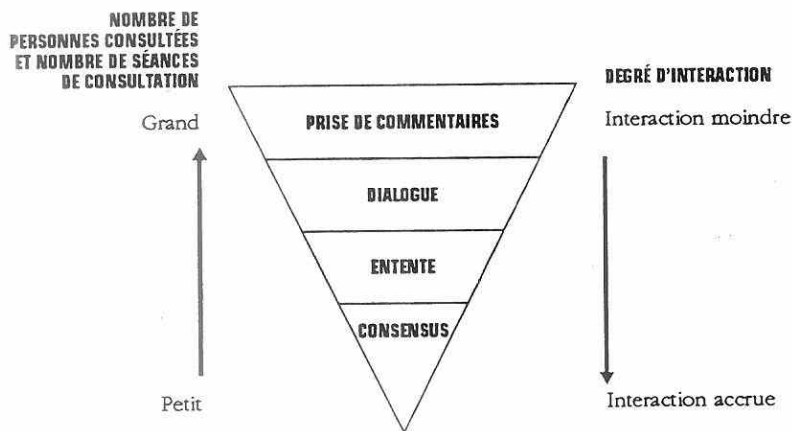
En fait, bien des promoteurs consultent l'opinion des principaux intervenants avant de choisir le processus de consultation. Grâce à leur prévoyance, les participants peuvent se concentrer sur les questions de fond au lieu de commenter le processus de consultation en soi.

Quel palier de consultation faut-il choisir?

Les décideurs doivent établir dès le début le genre de consultation qu'ils trouvent à-propos. La « pyramide » de consultation comprend quatre « paliers » :

- la prise de commentaires (lorsque la consultation se limite à la cueillette d'observations du public);
- le dialogue (lorsque la consultation met les parties en présence, sans que le but en soit nécessairement d'arriver à une entente);
- l'entente (lorsque la consultation vise à dégager un terrain d'entente et à cerner les questions litigieuses);
- le consensus (lorsque la consultation vise à résoudre les questions litigieuses.)

PYRAMIDE DE CONSULTATION



TÂCHE 3 CRÉATION DE LA STRATÉGIE DE CONSULTATION

L'objectif

Plus l'objectif sera énoncé clairement à ce stade-ci de la planification, plus la consultation pourra être bien dirigée. Par exemple, lorsqu'il faut décider comment mettre à exécution une décision, la consul-

tation ne devrait pas s'articuler autour de la décision en soi, puisqu'elle a déjà été prise, mais autour du plan de mise à exécution.

Les obstacles

Une fois l'objectif établi, il reste à décider comment l'atteindre. Il est bon de commencer par relever les obstacles possibles, par exemple :

- la répartition géographique des intervenants;
- les contraintes financières empêchant les intervenants de participer au processus;
- les confrontations antérieures avec certains groupes d'intervenants.

La stratégie

La stratégie doit tenir compte des facteurs suivants :

- le genre de commentaires recherchés;
- le palier de participation requis;
- le désir ou l'aptitude des intervenants à participer;
- les délais.

Il arrive que la consultation doive

porter sur la mise à exécution d'une décision impopulaire. À titre d'exemple, le Ministère a décidé dernièrement d'agrandir un lieu d'enfouissement de déchets, malgré les protestations d'un comité de surveillance local. Il fallait alors trouver, par le biais de la consultation, une façon de réduire les répercussions environnementales de la décision. La consultation a été menée sur deux fronts, à savoir :

1. par un dialogue continu avec le comité de surveillance;
2. par une journée portes ouvertes et des « ateliers ».

TÂCHE 4 IDENTIFICATION DES INTERVENANTS

On peut identifier les intervenants selon :

- la mesure dans laquelle ils seront touchés et l'intérêt manifesté;
- le secteur d'activité économique;
- l'emplacement géographique.

Lorsque le degré d'impact et l'intérêt manifesté sont les facteurs déterminants, il faut joindre les personnes :

- qui sont directement touchées par la décision (p. ex., les personnes qui habitent tout près d'un lieu d'enfouissement proposé);
- qui sont indirectement touchées par la décision (p. ex., les propriétaires d'entreprises qui risquent d'être touchées par un arrêté d'intervention visant des entreprises semblables à la leur);
- qui pensent pouvoir être touchées par la décision (p. ex., une association de contribuables locaux);

- qui se soucient de l'environnement en général (p. ex., Greenpeace).

Lorsque le secteur d'activité économique est le facteur déterminant, il faut rechercher les personnes ou les groupes provenant d'un secteur en particulier de la société, à savoir :

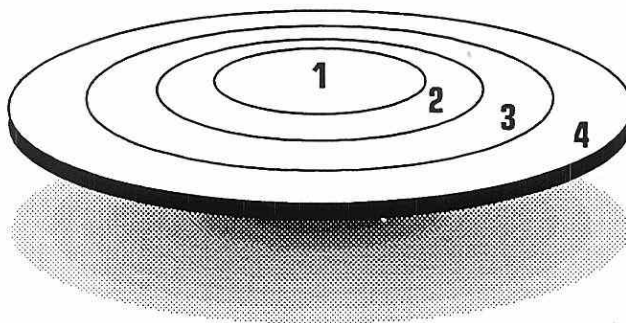
- le secteur public;
- le secteur privé;
- le secteur des organismes sans but lucratif;
- les personnes intéressées.

Enfin, lorsque l'emplacement géographique est le facteur déterminant, il faut se demander si la décision aura une portée locale, régionale, provinciale, interprovinciale, nationale ou internationale et identifier les intervenants en conséquence.

Quelle que soit la méthode choisie, il convient d'identifier les personnes ou les groupes qui représentent le mieux les intérêts et les préoccupations de leur secteur d'activité ou de leur région.

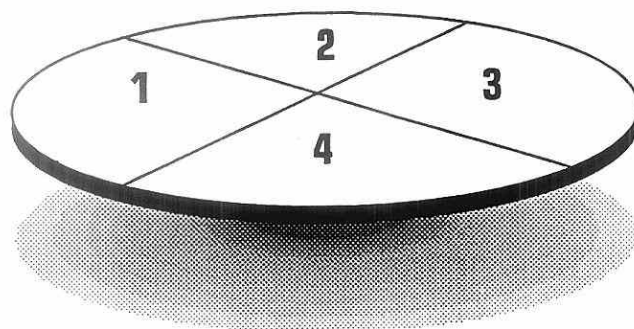
IDENTIFICATION SELON LE DEGRÉ D'IMPACT ET L'INTÉRÊT MANIFESTÉ

1	PERSONNES DIRECTEMENT TOUCHÉES
2	PERSONNES INDIRECTEMENT TOUCHÉES
3	INTÉRÊT POSSIBLE
4	INTÉRÊT GÉNÉRAL



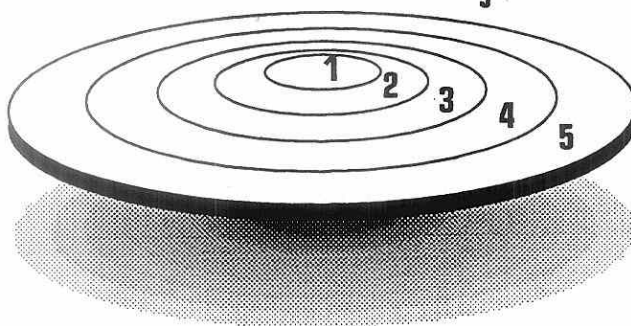
IDENTIFICATION SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ

1	SECTEUR PUBLIC
2	SECTEUR PRIVÉ
3	PERSONNES INTÉRESSÉES
4	ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF



IDENTIFICATION SELON L'EMPLACEMENT GÉOGRAPHIQUE

1	PORTÉE LOCALE
2	PORTÉE RÉGIONALE
3	PORTÉE PROVINCIALE
4	PORTÉE NATIONALE OU INTERPROVINCIALE
5	PORTÉE INTERNATIONALE



TÂCHE 5 ÉTABLISSEMENT DU CALENDRIER DES ACTIVITÉS

La cinquième et dernière tâche consiste à sélectionner les activités et à en établir le calendrier. Il faut commencer par :

- dresser la liste des documents à produire;
- établir le palier de consultation nécessaire;
- sélectionner les activités en fonction de la disponibilité;
- assortir les activités aux étapes de la consultation;
- prévoir un budget;
- établir le calendrier des activités.

Dresser la liste des documents à produire

La liste comprend notamment :

- les avis de consultation et les appels de commentaires à envoyer aux intervenants cibles;
- les documents d'information destinés aux intervenants;
- les documents de suivi (analyse des observations des intervenants);
- le rapport de décision, qui informe les intervenants et le public de la décision du promoteur et du poids de la consultation.

Établir le palier de consultation

Cette tâche consiste notamment :

- à informer les intervenants;
- à bien comprendre les préoccupations du public;
- à faire le point sur le rôle des médias;
- à discuter des questions à résoudre;
- à dégager un consensus parmi les groupes d'intervenants;
- à effectuer un suivi rigoureux auprès des intervenants et du public.

Les composantes de la consultation varient manifestement selon l'étape du processus décisionnel.

Activités

Voici quelques activités possibles :

- journées portes ouvertes;
- réunions publiques;
- ateliers;
- comités consultatifs publics et comités de liaison
- publication de documents de travail et appels de commentaires;
- création d'un ligne téléphonique sans frais d'interurbain;
- séances d'information ciblées;
- séminaires publics;
- visites;
- création de comités de surveillance;
- audiences publiques;
- communications à caractère informel.

Cet aspect est l'objet du chapitre 3.

Activités et étapes de la consultation

Le tableau ci-après montre les activités qui correspondent aux différentes étapes de la consultation.

Budget

Avant d'établir le budget, rappelez-vous l'un des principes-guides de la consultation, à savoir : **la consultation ne doit pas entraîner de dépenses excessives ni pour le public ni pour le Ministère.**




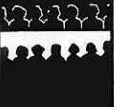








Les données suivantes doivent figurer au budget :

- les compétences requises des participants et le temps qu'ils consacreront à la consultation;
- une estimation des dépenses liées à la notification du public, à la préparation des documents de travail et aux activités;
- les délais de présentation des rapports et des comptes rendus.

Calendrier des activités

Le calendrier doit être établi en fonction du processus décisionnel.

ACTIVITÉS

		DIFFUSER L'INFORMATION	CONNAÎTRE LES PRÉOCCUPATIONS	DISCUTER DES PRÉOCCUPATIONS	TROUVER DES TERRAINS D'ENTENTE	DÉGAGER UN CONSENSUS	FAIRE LE SUIVI
1. Journées portes ouvertes		✓	✓	✓	✓		✓
2. Réunions publiques		✓	✓	✓			✓
3. Ateliers			✓	✓	✓	✓	
4. Comités consultatifs et comités de liaison			✓	✓	✓	✓	✓
5. Documents de travail et appels de commentaires		✓	✓				
6. Lignes sans frais d'interurbain		✓	✓				
7. Séances d'information ciblées		✓	✓	✓			✓
8. Séminaires publics			✓	✓			
9. Visites		✓	✓	✓			
10. Comités de surveillance			✓	✓	✓		✓
11. Audiences publiques			✓				
12. Communications à caractère informel		✓	✓	✓	✓	✓	✓

Deuxième étape : la consultation

Nous traiterons dans ce chapitre de l'étape de la consultation du public. Les trois tâches principales du processus sont les suivantes :

Tâche 6 Notification du public;

Tâche 7 Consultation du public;

Tâche 8 Examen des commentaires du public.

La consultation du public est la tâche la plus imposante, puisqu'elle comporte un vaste éventail d'activités.

TÂCHE 6 NOTIFICATION DU PUBLIC

Entretenir de bonnes relations communautaires

Pourquoi entretenir de bonnes relations avec la communauté?

Le ministère de l'Environnement et de l'Énergie encourage fortement le public à prendre une part active au processus décisionnel et à s'informer des dossiers en cours. Il organise des séances d'information sur les arrêtés d'intervention, par exemple. Il a d'ailleurs établi des lignes directrices détaillées sur le processus de consultation du public.

Ainsi, les relations communautaires occupent une place privilégiée dans l'élaboration des mesures réglementaires et des programmes de protection de l'environnement.

En quoi consiste un programme de relations communautaires?

Un programme de relations communautaires englobe toutes les mesures qui permettent d'améliorer le dialogue entre l'initiateur d'un projet et le public. Il ne s'agit pas d'une communication à sens unique à des fins promotionnelles, mais plutôt d'un effort pro-actif visant à cerner les litiges et à trouver des ter-

rains d'entente pour éviter qu'une question d'intérêt communautaire aboutisse dans une impasse.

Chaque fois que vous communiquez avec le public, par le biais d'un appel téléphonique ou d'une réunion publique, vous forgez des liens avec votre collectivité.

Un programme de relations communautaires efficace vous permettra :

- de connaître les différents points de vue des membres de la collectivité sur certains sujets avant que des conflits éclatent;
- d'informer la collectivité sur le rôle que vous jouez dans le processus décisionnel;
- d'encourager les membres de votre collectivité à participer à la résolution des problèmes d'environnement;
- de dresser la liste des principaux intervenants dans votre collectivité, lesquels seront les premiers à être avisés lorsque vous déclencherez un processus de consultation du public;
- de créer un climat de confiance et de coopération qui incitera les gens à participer au processus décisionnel;
- de vous faciliter la tâche et de rendre votre travail plus agréable et plus efficace.

Le programme de relations communautaires n'éliminera pas les conflits et ne garantira pas l'obtention d'un consensus dans tous les dossiers; il contribuera cependant à créer un climat de confiance et de coopération qui permettra de trouver des solutions acceptables pour toutes les parties en cause.

L'entretien des bonnes relations communautaires

- Évaluez d'abord votre relation actuelle avec la collectivité. Disposez-vous d'un programme de relations communautaires efficace? Sollicitez l'opinion et les conseils des membres de la collectivité.
- Apprenez à connaître votre collectivité. Conservez une liste à jour des personnes-ressources. Connaissiez la position de la collectivité sur les dossiers importants.
- Écoutez ce que les membres de la collectivité ont à dire. Passez aux actes. Assurez un suivi : faites connaître aux gens les gestes concrets que vous avez posés.
- Gardez les voies de communication ouvertes. N'attendez pas que la collectivité communique avec vous. Si vous faites les premiers pas, les membres de la collectivité l'apprécieront et les relations communautaires ne s'en porteront que mieux.
- Écrivez des lettres de remerciement et communiquez régulièrement avec les intervenants. Il s'agit de petits gestes qui inspirent énormément de confiance. Si quelqu'un communique avec vous par écrit, répondez-lui par écrit.
- Soyez toujours disponible et encouragez les gens à communiquer avec vous.
- Gardez une bonne entente avec les médias.

Quelques suggestions pour mener à bien votre programme

Le succès de votre programme dépend de l'objet de la consultation, des ressources que vous avez à votre disposition et des besoins de la collectivité.

Voici quelques suggestions qui contribueront au succès de votre programme de relations communautaires :

- fournissez régulièrement des rapports à la collectivité sur les plaintes reçues et la façon dont elles ont été réglées;
- mettez à la disposition du public une ligne directe ou une ligne téléphonique sans frais d'interurbain;
- organisez régulièrement des journées portes ouvertes pour tenir le public au fait des dossiers courants;

- publiez un bulletin et donnez aux membres de la collectivité l'occasion d'y diffuser leurs opinions;
- établissez les priorités de la collectivité en rencontrant les différents groupes communautaires; mettez sur pied des lignes ouvertes à la radio ou à la télévision pour répondre aux questions du public ou diffuser de l'information;
- organisez des ateliers sur un sujet ou un problème en particulier;
- faites des visites des lieux ou des entreprises en cause.

Études de cas

- Le Centre d'intervention en cas de déversement a été créé le jour de la promulgation de la partie XI de la *Loi sur la protection de l'environnement* (déversements). Le Centre dispose de lignes téléphoniques d'urgence au moyen desquelles le public peut notifier le Ministère, 24 heures sur 24, d'un déversement ou de toute autre urgence environnementale. Le Centre, qui traite quelque 13 000 appels chaque année, permet au Ministère de coordonner de façon souple et efficace ses mesures d'intervention en cas d'urgence environnementale.
- On a utilisé des lignes téléphoniques sans frais d'appel dans le cadre du Programme d'assainissement. Les quatre équipes des plans d'assainissement du nord du lac Supérieur, par exemple, partageaient une ligne sans frais et pouvaient communiquer directement entre eux et avec le public.
- Le Ministère a encouragé le public à participer à l'assainissement des lieux de l'usine de traitement de l'arsenic à Deloro, dans le comté de Hastings. Depuis 1983, il organise chaque année des journées portes ouvertes pour tenir le public au courant des progrès réalisés dans le cadre du projet d'assainissement des eaux souterraines de la collectivité, lesquelles sont contaminées par de l'arsenic. Ces eaux polluent ensuite la rivière Moira. À l'occasion des journées portes ouvertes, le personnel des bureaux régionaux présente un diaporama sur l'histoire de l'extraction et du raffinage de l'argent à Deloro, sur la pollution qui en a résulté et sur les mesures

d'intervention prises par le Ministère dans la région. On encourage les résidents à participer à la présentation en apportant des photos de l'ancienne fonderie, car l'histoire de la fonderie est étroitement liée à celle du village.

Les membres du personnel du bureau de la région du Sud-Est croient que les journées portes ouvertes sont un excellent moyen de faire participer les gens aux initiatives du Ministère. Ils sont très satisfaits de la réaction des résidents de Deloro face à leur initiative.

NOTIFICATION DU PUBLIC

La notification du public est une composante essentielle de tout programme de consultation.

Elle consiste à informer le public de la tenue d'une consultation, à l'inviter à y participer et à lui expliquer la forme que peut prendre sa participation.

On distingue deux types de notification :

1. La notification générale

Par notification générale, on entend la diffusion d'un avis annonçant la tenue d'une consultation. L'avis précise :

- le sujet ou la question faisant l'objet de la consultation;
- la personne ou l'organisme qui organise la consultation;
- le nom et l'adresse ou le numéro de téléphone d'une personne-ressource à contacter pour obtenir des renseignements;
- la première activité de consultation qui aura lieu.

Après la consultation initiale, on continue à avoir recours à la publication d'avis généraux pour informer le public des différentes activités organisées dans le cadre de la consultation. Ces avis généraux rappellent constamment au public l'objet de la consultation.

2. La notification spécifique

On a recours à ce type de notification lorsqu'une demande de permis (par exemple, un certificat d'autorisation ou un arrêté d'intervention) a été présen-

tée. L'avis spécifique informe le public :

- qu'une demande d'autorisation de projet a été présentée ou est sur le point de l'être;
- des détails du projet et des répercussions possibles;
- de la façon dont il peut faire connaître ses opinions sur le projet.

Remarque — Il est parfois difficile d'inclure dans l'avis tous les renseignements pertinents sur le projet, on recommande alors de donner le nom d'une personne-ressource avec qui le public peut communiquer pour en savoir davantage. Un tel programme de consultation ne comporte qu'une seule activité; l'avis est donc généralement diffusé une seule fois.

Quel est le public cible?

Vous devrez identifier les personnes que le projet intéresse durant la planification de la consultation. Les trois questions suivantes vous permettront de bien cibler votre public.

1. Qui est directement touché par le projet?

La construction et l'exploitation d'une installation ou la mise en vigueur d'une politique ou d'un règlement sont susceptibles d'avoir des répercussions sur bien des gens, par exemple, les travailleurs, ceux qui habitent à proximité d'une installation polluante et bruyante ou inesthétique, l'industrie locale, les contribuables, les regroupements communautaires et autres groupes d'intérêts.

2. Qui est indirectement touché par le projet?

Les gens qui habitent près d'une nouvelle voie de camionnage ou les municipalités dont le plan officiel est modifié par l'autorisation d'un projet figurent parmi ceux qui sont touchés de façon indirecte par un projet.

3. Qui est susceptible d'avoir des intérêts à défendre ou des préoccupations légitimes à l'égard d'un projet?

Les entreprises, les groupes d'environnementalistes et autres groupes figurent dans cette catégorie. Les municipalités ont aussi des intérêts à défendre dans la collectivité.

Qui faut-il notifier?

Trop souvent, on ne notifie de la tenue d'une consultation qu'un groupe très restreint de personnes. Les groupes d'intérêts qui apprennent après la consultation qu'un tel programme a eu lieu ont toutes les raisons d'afficher leur mécontentement. Voilà pourquoi il est important de dresser une liste exhaustive des personnes et des groupes visés.

Pour savoir qui notifier, demandez, par exemple, à vos collègues le nom de personnes-ressources dans la collectivité ainsi que leurs dossiers sur des programmes d'intérêt public antérieurs. Renseignez-vous auprès des conseillers municipaux, des associations de contribuables, des groupes communautaires et de défense de l'environnement pour établir une liste exhaustive des parties à notifier. Informez-vous également auprès de votre conseiller en communications de la Direction des relations publiques et des communications.

Comment procéder

Lorsque vous savez qui notifier, vous devez vous demander quelle est la meilleure façon de procéder.

Notification générale

- publiez des annonces dans les journaux ou sur les ondes de la radio (vous pouvez cibler votre auditoire en vous fondant sur le public ciblé par chaque média);
- diffusez des communiqués d'intérêt public;
- organisez une conférence de presse ou publiez un communiqué;
- distribuez des circulaires ou faites-les insérer dans les comptes d'électricité ou de taxes foncières;
- organisez des rencontres avec les groupes d'intérêt locaux;
- diffusez les avis de bouche à oreille;
- distribuez des dépliants ou autres véhicules publicitaires dans les bibliothèques, les dépanneurs, les bureaux de poste, les églises ou dans les bureaux d'organismes communautaires.

Notification spécifique

- expédiez des lettres ou autre matériel publicitaire aux personnes ou groupes visés;
- posez des affiches sur les lieux du projet;
- téléphonez aux principaux intervenants;
- mettez des annonces dans les revues professionnelles, les journaux locaux ou les bulletins communautaires.

Quelle que soit la méthode de diffusion adoptée, ne perdez pas de vue que vous devez joindre votre auditoire. Diffusez les avis au moins deux semaines avant le début de la période de consultation. Si possible, publiez aussi des rappels.

Voici quelques exemples d'avis généraux :

▲ Étude sur la qualité de l'air dans la région de Windsor

Soirée d'information

Le Comité consultatif sur la stratégie de dépollution vous invite à une soirée d'information sur l'étude de la qualité de l'air dans la région de Windsor.

Il s'agit d'un programme communautaire de deux ans dont le but est d'évaluer la qualité de l'air dans la région de Windsor-Essex en vue d'élaborer les mesures d'assainissement qui s'imposent.

Une première au pays, l'étude est menée par le ministère de l'Environnement et de l'Énergie de l'Ontario, le service de santé du comté de Windsor-Essex, Environnement Canada ainsi que Santé et Bien-être social Canada. La surveillance de la qualité de l'air a été amorcée au cours de l'été 1991.

Si vous désirez connaître les plus récents résultats de l'étude, venez nous rencontrer le 4 mars 1993

de 19 h à 21 h
au Centre culturel MacKenzie
3277, rue Sandwich
Windsor (Ontario)

Quelques conférences seront prononcées au cours de la première heure, suivies d'une présentation sur affiches. Des représentants du Comité consultatif sur la stratégie de dépollution se feront un plaisir de répondre à toute question se rapportant à la qualité de l'air dans la région.

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec :

Mme Kim Ferguson, Bureau du district de Windsor
Ministère de l'Environnement et de l'Énergie
(519) 254-2546

POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE L'EAU

**Réglementation des effluents
des usines de pâtes et papiers**

Le ministère de l'Environnement et de l'Énergie vient de rendre public un projet de règlement visant à restreindre la quantité de substances polluantes que rejettent les usines de pâtes et papiers dans les lacs et les rivières de l'Ontario.

Le secteur des pâtes et papiers est le deuxième secteur d'activité à être réglementé dans le cadre de la Stratégie municipale et industrielle de dépollution (SMID).

Le ministre de l'Environnement et de l'Énergie invite le public à étudier le projet de règlement et à lui faire parvenir ses observations, par écrit, avant le 2 avril 1993, à l'adresse suivante :

**Bud Wildman, ministre de l'Environnement
et de l'Énergie**

135, avenue St. Clair ouest, Toronto (Ontario) M4V 1P5

Pour plus de précisions, ou pour obtenir un exemplaire du projet de règlement, prière de composer un des numéros suivants :

1-800-565-4923

1-807-475-1205 (Bureau régional de Thunder Bay)

1-705-675-4501 (Bureau régional de Sudbury)

1-613-549-4000 (Bureau régional de Kingston)

1-416-521-7640 (Bureau régional de Hamilton)



**AVIS
TENUE D'UNE SÉANCE
D'INFORMATION DU PUBLIC**

Le directeur du bureau régional du ministère de l'Environnement et de l'Énergie, région du Nord-Est, se propose de délivrer un arrêté d'intervention à l'intention de la société Spruce Falls Inc.

L'arrêté d'intervention exigerait que la société Spruce Falls Inc. mette en place un dispositif antipollution qui réduirait la quantité de polluants déversés dans la rivière Kapuskasing. De plus, l'arrêté d'intervention exigerait de la société qu'elle étudie les effets sur l'environnement des polluants qu'elle rejette dans la rivière.

Date : le mercredi 29 septembre 1993

Lieu : Auditorium, édifice de la Légion royale canadienne, local 85

2e étage, 4, chemin Government
Kapuskasing (Ontario)

Des représentants de la société Spruce Falls Inc. et du ministère de l'Environnement et de l'Énergie seront présents entre 14 h et 17 h et entre 19 h et 21 h pour répondre aux questions.

Si vous désirez obtenir plus de renseignements ou faire part de vos commentaires concernant l'arrêté d'intervention, communiquez avec le bureau de district de Timmins du ministère de l'Environnement et de l'Énergie, situé au 83, boul. Algonquin ouest, Timmins (Ontario) P4N 2R6, ou composez le numéro Zénith 33220.

La date limite pour envoyer vos commentaires écrits est le 29 octobre 1993.

This information is also available in English.



TÂCHE 7 CONSULTATION DU PUBLIC

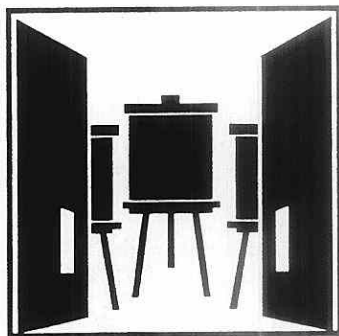
Lorsque vous entreprendrez votre consultation du public, vous devrez avoir choisi l'activité ou les activités qui vous permettront de bien informer le public et de connaître ses impressions. Vous aurez d'abord précisé vos attentes (voir le chapitre précédent) et établi la fonction des différentes activités qui peuvent s'inscrire dans la consultation du public. Nous traiterons plus en détail des quatre premières activités ci-dessous plus loin dans le guide.

Activités de consultation

Voici une liste des activités que vous pouvez entreprendre dans le cadre d'une consultation :

- journées portes ouvertes;
- réunions publiques;

- ateliers;
- comités consultatifs publics et comités de liaison;
- publication de documents de travail et appel de commentaires;
- création de lignes téléphoniques sans frais d'interurbain;
- séances d'information ciblées;
- séminaires publics;
- visites;
- création de comités de surveillance;
- audiences publiques;
- communications à caractère informel.



JOURNÉES PORTES OUVERTES

La journée portes ouvertes est une activité relativement informelle qui permet au public de se présenter

à un lieu désigné, une journée donnée, pour se renseigner sur une question à l'étude. Généralement, on y tient une exposition avec présentoirs et on y distribue des circulaires et autre matériel d'information. Des représentants du promoteur sont sur les lieux pour répondre aux questions. La journée portes ouvertes se tient à un endroit accessible aux membres de la collectivité et, selon la préférence du public, elle dure quelques heures pendant le jour ou en soirée.

Les représentants du promoteur, en leur qualité d'hôtes, font l'accueil des participants. Ils donnent un bref aperçu de la situation et distribuent les documents d'information. Les représentants doivent jouer un rôle relativement effacé, pour ne pas intimider les visiteurs, et répondre aux questions qui leur sont posées. Une feuille de commentaires sera remise aux visiteurs pour leur permettre de faire connaître leurs points de vue.

La journée portes ouvertes sert souvent à aborder un sujet en vue d'une activité ultérieure, comme une réunion publique, ou pour assurer le suivi d'une activité qui a eu lieu auparavant, comme une réunion publique ou la publication d'un document de travail.

La journée portes ouvertes est une activité qui, par sa souplesse, s'avère un moyen efficace de communiquer tous les détails d'une question tout en respectant l'emploi du temps des intéressés. Elle permet aux participants de prendre connaissance d'un projet à leur aise et de poser des questions qu'ils n'oseraient pas nécessairement poser lors d'une réunion publique. Inversement, elle permet au promoteur de répondre de façon détaillée aux

questions et d'assurer un suivi avec les personnes intéressées.

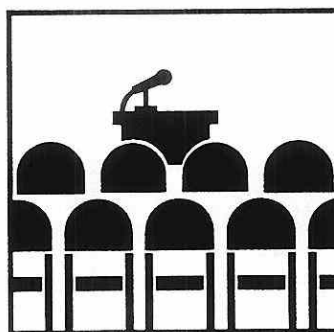
La journée portes ouvertes donne aux participants la possibilité de s'entretenir de vive voix avec les personnes-ressources et ce, sans antagonisme. Bien que cette activité soit destinée avant tout à informer le public, les organisateurs se rendent vite compte qu'il s'agit également d'une excellente occasion de sonder l'opinion publique.

Considérations particulières

Malgré tous les avantages que présente la journée portes ouvertes, il reste que le nombre de participants est souvent inférieur à celui des réunions publiques et que la qualité des échanges l'emporte sur la quantité. La journée portes ouvertes permet en définitive de bien connaître l'opinion de quelques personnes, mais non celle de la collectivité en général.

Aussi, la nature plus personnelle des contacts avec les représentants rebute certains participants qui préfèrent intervenir de façon plus anonyme lors des réunions publiques. De plus, une journée portes ouvertes ne se prête pas aux discussions en groupes où sont souvent exprimées des opinions contradictoires. Il ne s'agit donc pas d'une activité qui permet de forger un consensus ou de prendre des décisions.

Pour de plus amples renseignements, voir le chapitre 6 — Journées portes ouvertes



RÉUNIONS PUBLIQUES

La réunion publique est pour vous une occasion de présenter votre projet au grand public et de solliciter ses questions et ses

commentaires. Cette activité est organisée et présidée par un représentant de l'initiateur du projet ou un intervenant neutre et elle suit un ordre du jour pré-établi.

La réunion publique est une des activités de consultation auxquelles on a le plus souvent recours. Elle est généralement suivie ou précédée d'autres activités, dont la journée portes ouvertes ou la publication d'un document de travail.

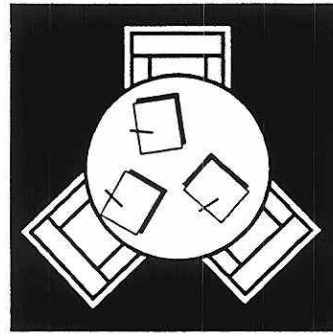
Cette activité peut être très efficace pour diffuser de l'information directement à un nombre plus ou moins grand d'intéressés. La formule permet aux participants d'obtenir sur-le-champ des explications sur les points qui pourraient être litigieux et de prendre connaissance des préoccupations des autres participants. Les organisateurs tirent également profit de cette activité, car les questions, les commentaires et les discussions leur donnent l'occasion de comprendre les préoccupations et le point de vue du public.

Considérations particulières

La réunion publique ne se prête pas nécessairement aux dossiers complexes et ne vous donnera pas forcément une idée précise des préoccupations de tous les groupes d'intervenants pris séparément. De plus, elle ne s'avère pas une méthode efficace pour forger un consensus entre différents groupes ou pour parvenir à une décision quelconque. Parfois aussi, des particuliers ou groupes d'intervenants dominent la discussion et s'éloignent du sujet, empêchant une partie de l'auditoire de s'exprimer.

Enfin, la réunion publique se prête à la confrontation, que ce soit entre un groupe et les représentants de l'initiateur du projet ou entre deux ou plusieurs groupes. Bien que la confrontation ne soit pas mauvaise en soi, il faut être prêt à orchestrer des discussions houleuses.

Pour de plus amples renseignements, voir le chapitre 7 — Réunions publiques



ATELIERS

L'atelier est un forum structuré où les participants travaillent en groupe sur un problème en particulier. On invite aux ateliers un nombre restreint de

participants et un facilitateur, dont le rôle est de promouvoir un dialogue constructif, d'orienter la discussion et de faire un résumé des résultats à la fin de l'atelier.

Comme l'atelier vise plutôt à résoudre un problème qu'à cerner les préoccupations du public, on doit choisir les participants en fonction de leur expertise. On doit former un groupe qui représente différents intérêts, milieux et perspectives. À titre d'hôte, vous devrez présenter clairement aux participants le problème à résoudre ou le défi à relever. Le facilitateur devra vous consulter régulièrement pour savoir si l'atelier se déroule selon vos attentes.

L'atelier est une activité de consultation spéciale qui sert de corollaire à d'autres activités, comme les réunions publiques et les journées portes ouvertes. Il s'agit d'un moyen efficace d'approfondir sa compréhension des problèmes ou des questions à l'étude, d'évaluer les solutions possibles et de dégager un consensus.

L'atelier donne libre cours à la créativité et permet d'essayer de nouvelles tactiques. Bien que l'atelier ne constitue pas un cadre décisionnel, il permet cependant de trouver des terrains d'entente qui permettront éventuellement de forger des consensus lors d'activités ultérieures.

Considérations particulières

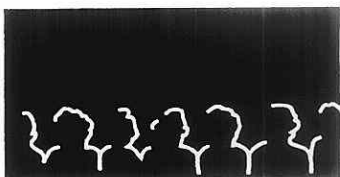
La sélection des participants est la clé du succès d'un atelier. Vous devez non seulement choisir des personnes formant un groupe représentatif des divers champs d'intérêt et d'expertise, mais aussi vous

assurer que ces derniers sont déterminés à trouver des solutions et disposés à accepter certains compromis. L'atelier ne se veut pas une arène où les participants s'engagent dans une lutte sans merci, ni une occasion idéale pour une ou deux personnes plus désireuses d'exposer leurs idées que de contribuer à forger des solutions.

Les objectifs que vous fixerez dans le cadre de l'atelier devront être clairs et réalistes. S'ils sont ambigus, les participants risquent de passer le plus clair de leur temps à essayer de cerner le problème; s'ils ne sont pas réalistes, les participants auront l'impression de n'avoir rien accompli.

Le choix d'un bon facilitateur est également crucial. Ce dernier doit faire preuve de leadership et de sensibilité à l'égard des participants. Le facilitateur fera ressortir les questions à résoudre et les sujets de préoccupation, puis les communiquera à vous en tant qu'hôte ainsi qu'aux participants. Le rôle du facilitateur est d'aider les participants à clarifier et à énoncer leur position. Même si le facilitateur doit connaître les dossiers à fond, il vous incombe de les tenir à jour et de les informer de tout élément nouveau.

Pour de plus amples renseignements, voir le chapitre 8 — **Ateliers**.



COMITÉ CONSULTATIF PUBLIC OU COMITÉ DE LIAISON



Le comité consultatif public ou le comité de liaison réunit des repré-

sentants d'une collectivité ou d'intérêts particuliers à qui on a confié la tâche d'étudier un dossier et de formuler des recommandations. Généralement, le comité de liaison est mis sur pied pour une courte période et est chargé d'examiner une question d'intérêt

local. Le comité consultatif public, pour sa part, entreprend l'étude de dossiers plus complexes, qui ont d'importantes répercussions sur l'environnement naturel.

Dans les deux cas, on invite les groupes et les organismes communautaires intéressés à désigner des représentants pour défendre leurs intérêts. Les membres du comité et le personnel du promoteur se rencontrent régulièrement pour échanger leurs points de vue et formuler des recommandations.

Le comité consultatif public et le comité de liaison ont pour fonction de réunir un grand éventail d'intéressés et de coordonner leur intervention. Ils sont particulièrement utiles pour dégager un consensus dans les dossiers complexes où un grand nombre de secteurs de la collectivité seront touchés. Ces comités se révèlent parfois très utiles pour diffuser des renseignements détaillés et les décisions prises. Ces comités multiplient les contacts entre le promoteur et la collectivité, ce qui favorise l'échange d'information, l'exploration d'alternatives, la négociation de solutions et la création de consensus.

Le Ministère a agi à titre de représentant dans plusieurs comités consultatifs publics, dont ceux qui portaient sur les plans d'assainissement et la Stratégie municipale et industrielle de dépollution (SMID). Des comités de liaison ont été formés dans le passé pour la résolution de nombreux problèmes locaux, comme la forte contamination des sols par le plomb à Riverdale-Sud.

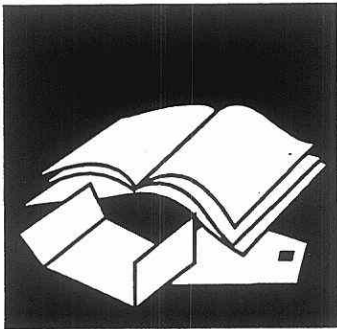
Considérations particulières

La sélection des membres est très importante. Vous devez choisir un groupe représentatif des intérêts de la collectivité entière. De plus, les membres doivent être prêts à travailler ensemble vers un objectif commun.

Lorsque vous exposerez vos objectifs, soyez réaliste. Les membres des comités doivent entreprendre le processus en sachant que les objectifs sont accessibles.

N'oubliez pas qu'une fois le comité créé vous devez le suivre de près pour ne pas qu'il s'éloigne de son objectif premier. Prenez garde aussi aux commentaires que les membres peuvent formuler devant les médias; ceux-ci pourraient ne pas correspondre aux politiques ou à l'opinion de l'initiateur du projet.

Pour de plus amples renseignements, voir le chapitre 9 — **Comités publics**



DOCUMENTS DE TRAVAIL ET APPELS DE COMMENTAIRES

La publication d'un document de travail suivie d'un appel de commen-

taires permet de diffuser de l'information à un vaste auditoire et de solliciter en même temps ses commentaires. Généralement, les documents de travail sont publiés par les organismes qui désirent entreprendre un projet de grande envergure. Ces organismes sollicitent par la même occasion les commentaires du public et des organismes intéressés, que ce soit par le biais de publicités ou de publipostages. Si vous travaillez au Ministère, consultez un conseiller en communications au sujet des exigences en matière de publicité.

La consultation exige souvent la production de documents en langage clair pour que l'information à teneur technique soit accessible au plus vaste auditoire possible.

La publication d'un document de travail suivie d'un appel de commentaires permet de diffuser à un large auditoire, voire à l'échelle de la province, des renseignements sur des projets d'envergure. L'examen des commentaires écrits (mémoires) vous permettra de bien connaître l'opinion des intervenants.

Généralement, les mémoires sont des écrits bien structurés, préparés par des personnes qui ont un intérêt marqué pour la question à l'étude et qui ont des connaissances et une expertise poussées. La participation de ces intervenants peut aussi être d'une grande utilité dans le cadre d'ateliers ou de comités consultatifs publics.

La publication d'un document de travail et l'appel de commentaires ne se prêtent pas à un dialogue suivi avec les intervenants, mais ils vous permettent d'établir plus précisément le genre d'activité consultative qui serait la plus appropriée pour poursuivre le dossier.

Considérations particulières

La publication d'un document de travail n'est pas une activité consultative particulièrement efficace pour les questions ponctuelles ou d'ordre local. Elle ne garantit pas que toutes les personnes ou tous les organismes touchés seront joints, et le cas échéant, nombre d'entre eux seront trop mal à l'aise pour communiquer leurs impressions par écrit. Vous pourriez faire un meilleur suivi en organisant par la suite des séances de consultation personnelles.

La préparation et la distribution d'un document de travail, l'étude des mémoires et le suivi du projet représentent un investissement considérable en temps et en ressources.

Il est important d'accorder aux personnes visées suffisamment de temps pour préparer leur mémoire. Généralement, la période de consultation dure de 30 à 90 jours, mais vous devez prévoir la possibilité de la prolonger selon les circonstances et les besoins du public.

Vous devriez à tout le moins prévoir un document de suivi ou une série d'activités de consultation telles que des journées portes ouvertes et des réunions publiques.



LIGNES TÉLÉPHONIQUES SANS FRAIS D'INTERURBAIN

L'établissement d'une ligne téléphonique sans frais d'interurbain s'a-

vere très efficace. Grâce à une telle ligne, vous pouvez assurer un échange d'information bidirectionnel. Par exemple, vous pouvez enregistrer un message qui informe les intéressés des activités prévues ou de tout renseignement relatif à une question à l'étude ou à un programme en cours. Les correspondants peuvent également enregistrer leurs impressions sur le répondeur ou laisser leurs nom et numéro de téléphone pour qu'un représentant puisse communiquer avec eux.

La ligne directe est une des nombreuses applications du service téléphonique sans frais d'interurbain, surtout dans les situations d'urgence. Grâce à celle-ci, les correspondants peuvent informer l'initiateur d'une urgence et même recevoir des conseils sur la meilleure façon d'intervenir. Selon les besoins du projet, on peut mettre sur pied une ligne en service 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, et y affecter du personnel.

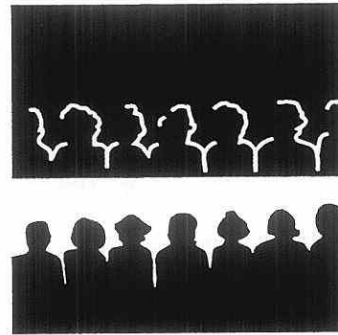
La ligne téléphonique sans frais d'interurbain est un moyen économique de garder un vaste auditoire au courant d'un projet relativement complexe ou de longue durée. Vous pouvez l'utiliser pour faire la promotion d'activités consultatives ou pour recueillir l'opinion des personnes intéressées. Certaines équipes de plans d'assainissement utilisent des lignes téléphoniques sans frais dans leur processus de consultation, qui comprend, entre autres, des réunions publiques, des journées portes ouvertes, des bulletins et des comités consultatifs.

Une ligne téléphonique sans frais d'interurbain incite le public à signaler des urgences environnementales. Le Ministère, par exemple, se sert d'une

telle ligne pour permettre aux gens de signaler les déversements et d'obtenir des conseils sur les mesures d'intervention à prendre.

Considérations particulières

La ligne téléphonique sans frais d'interurbain et la ligne directe ne trouvent pas d'application pratique dans tous les programmes de consultation. Leur coût est relativement élevé et il faut y affecter du personnel qualifié et expérimenté dans le domaine des communications. L'installation de lignes téléphoniques sans frais peut donc entraîner des coûts de formation et de soutien considérables. Quel que soit l'usage que vous réservez à cette activité de consultation, vous devez vous rappeler qu'il faut répondre à tous les appels, que ce soit par téléphone ou par écrit.



SÉANCES D'INFORMATION CIBLÉES

La séance d'information ciblée est une activité de consultation où les représentants de l'initiateur d'un

projet présentent un sujet précis à un auditoire choisi. L'auditoire peut être un groupe communautaire en particulier, une entreprise, une association industrielle ou un groupe d'intérêts. La séance d'information ciblée peut être organisée volontairement par l'initiateur ou réclamée par les groupes visés. Cette activité ne s'adresse pas au grand public.

La présentation est généralement suivie d'une discussion libre où les participants peuvent poser les questions qu'ils jugent pertinentes. D'une durée d'une heure ou plus, la séance d'information ciblée peut avoir lieu dans les locaux de l'initiateur du projet, dans les locaux de l'auditoire ou dans un endroit plus neutre, un hôtel ou un centre de conférence par exemple.

La séance d'information ciblée se révèle d'une grande utilité lorsque les intervenants sont plus touchés par un projet que le grand public et que vous voulez informer ceux-ci d'abord. La séance d'information vous permet d'interagir directement avec les membres d'un groupe en particulier et d'explorer en détail leurs préoccupations.

Considérations particulières

Bien que la séance d'information ciblée soit un moyen efficace de créer un terrain d'entente qui favorise le dégagement d'un consensus, elle peut difficilement s'inscrire dans un processus décisionnel puisque le public n'y prend pas part. En outre, ce genre d'activité peut porter certaines parties à penser que l'initiateur du projet tient des réunions secrètes avec d'autres parties plutôt que de le faire ouvertement avec toutes les parties en cause. Si vous avez recours à ce genre d'activité consultative, il vous faudra probablement informer le grand public de la question à l'étude ou des décisions prises dans les plus brefs délais.

Il n'est pas rare dans ce type d'activité que les participants surestiment le rôle qu'ils ont à jouer dans le processus de consultation. Il est donc essentiel que vous définissiez de façon claire et précise l'objectif visé et le temps alloué à l'exercice.



SÉMINAIRES PUBLICS

Le séminaire public est une activité à caractère formel destinée à créer un dialogue entre l'initiateur d'un projet et les membres du

public. Le séminaire public est semblable à un atelier, sauf que son approche est plus globale; il traite des grands thèmes et des politiques plutôt que des particularités. Le séminaire public incorpore

plusieurs activités, dont des présentations données par des conférenciers invités, des conférences, des réunions plénières et des discussions en atelier. L'activité est ouverte à tous, mais il est bon de limiter le nombre de participants de manière à ce que chacun puisse prendre une part active.

À la différence de la réunion publique, le séminaire public n'a pas vraiment d'auditoire : toutes les personnes présentes jouent un rôle actif. On invite d'ailleurs souvent au séminaire public des personnes-ressources qui agissent à titre d'experts dans un domaine en particulier. Lors des séminaires, il arrive que l'initiateur du projet et les participants fassent des présentations sur affiches et remettent des documents d'information aux intéressés.

Le séminaire public donne l'occasion aux parties en cause de traiter de façon détaillée les grandes questions soulevées par un projet. Les présentations, les conférences plénières et les discussions en atelier permettent d'examiner une question sous plusieurs facettes et de favoriser les échanges et les débats. Cette activité ne s'inscrit pas dans le processus décisionnel; elle est plutôt destinée à familiariser les parties avec les questions à l'étude et à élaborer un plan d'action pour les étapes subséquentes du processus de consultation.

Considérations particulières

Le séminaire public est une activité de consultation complexe qui rassemble les éléments d'une réunion publique, d'une journée portes ouvertes et d'un atelier. Vous devez donc la préparer avec grand soin. Vous aurez à faire appel à des communicateurs d'expérience, notamment pour présider au séminaire, donner les présentations et faciliter les discussions en atelier.

À l'instar des réunions publiques, il arrive parfois que le séminaire public soit dominé par certains individus ou groupes qui monopolisent les discussions ou qui leur font prendre une nouvelle orientation. Vous devez donc établir clairement les objectifs de

l'activité, préciser qu'il ne s'agit pas d'une réunion publique et que tous les participants doivent intervenir au même titre.



VISITES

On distingue deux types de visite. Dans le premier cas, on invite des membres du public à visiter un lieu qui fait l'objet d'un projet en particulier.

En général, il s'agit de rencontrer un groupe d'intéressés en un lieu donné, de leur expliquer les étapes du projet et d'en exposer les ramifications.

Le deuxième type de visite est celui où l'on rencontre des particuliers ou des organismes à leur domicile, à leur lieu de travail ou à un endroit précis dans la localité. Ce genre de visite s'organise rapidement et est tout indiqué en cas d'urgence environnementale.

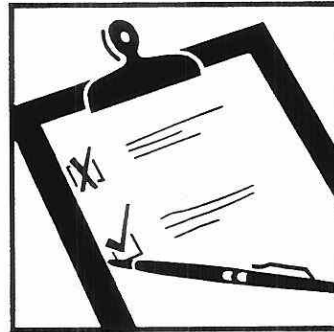
Dans les deux cas, vous pouvez remettre aux participants des documents d'information qui donnent tous les détails du projet et leur expliquer de quelle façon vous comptez assurer le suivi du dossier.

Une visite guidée permet de communiquer directement aux participants les détails d'un projet en particulier et ce, de façon personnelle et informelle. Une visite au domicile, dans la communauté ou sur les lieux de travail des gens vous permet d'aborder sans détours leurs préoccupations. Dans les deux cas, les participants peuvent constater directement le problème et en saisir d'un coup toute la portée.

La visite est d'autant plus efficace lorsqu'on la combine à d'autres activités consultatives. Par exemple, le comité de surveillance ou le comité consultatif public pourrait visiter le site d'un projet. Vous pouvez en outre organiser des visites avant ou après la tenue d'une journée portes ouvertes ou d'une réunion publique.

Considérations particulières

En général, la visite n'est pas le meilleur moyen de communiquer des renseignements à un vaste auditoire. Il peut en ressortir des idées qui pourraient être utiles pour l'obtention d'un consensus, mais la visite ne s'inscrit pas dans le processus décisionnel. Les visites demandent beaucoup de planification, requièrent d'excellentes aptitudes à la communication et beaucoup d'entregent, surtout si le projet est controversé.



COMITÉS DE SURVEILLANCE

Le comité de surveillance, formé de représentants d'une collectivité ou d'une région donnée, joue un rôle de « chien de garde ». Les membres du comité sont généralement nommés par les organismes et les groupes visés de la collectivité. Le comité est reconnu par l'initiateur du projet comme étant le baromètre des préoccupations de la collectivité. Le comité de surveillance existe tant qu'une question est à l'étude ou qu'un problème n'a pas été résolu.

Alors que le comité consultatif public et le comité de liaison ont pour rôle de formuler des solutions, le comité de surveillance s'occupe surtout de la mise en oeuvre ordonnée des solutions mises de l'avant. Comme la composition des deux types de comités est semblable en termes de représentation des intérêts de la collectivité, il est concevable qu'un comité de liaison assume éventuellement le rôle d'un comité de surveillance, ou qu'un comité de surveillance chargé d'une question précise agisse à titre de comité consultatif public à qui l'on confie un dossier plus complexe et à long terme.

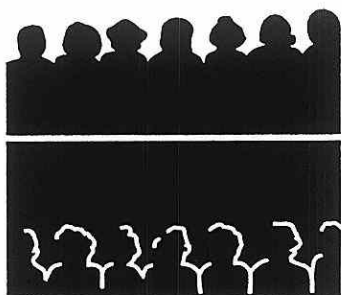
Alors que le comité consultatif public et le comité de liaison ont pour rôle de formuler des solutions, le comité de surveillance s'occupe surtout de la mise en oeuvre ordonnée des solutions mises de l'avant. Comme la composition des deux types de comités est semblable en termes de représentation des intérêts de la collectivité, il est concevable qu'un comité de liaison assume éventuellement le rôle d'un comité de surveillance, ou qu'un comité de surveillance chargé d'une question précise agisse à titre de comité consultatif public à qui l'on confie un dossier plus complexe et à long terme.

Le comité de surveillance prend le pouls d'une collectivité à l'égard du projet de l'initiateur. La

formation d'un tel comité serait indiquée dans le cas d'une urgence environnementale, par exemple, un déversement de produits chimiques. En général cependant, le comité de surveillance s'occupe du maintien des bonnes relations communautaires. Il peut vous servir d'agent de liaison qui vous tiendra au courant des impressions du public. Il peut par ailleurs contribuer à sensibiliser le public aux questions environnementales ainsi qu'aux activités et points de vue de l'initiateur d'un projet.

Considérations particulières

La mise sur pied d'un comité de surveillance pourrait accroître les attentes du public. Il est important que vous établissiez dès le départ les objectifs visés et la portée du processus de consultation. Vous devez aussi tenir compte des possibilités de conflit inhérentes au type d'activité. Idéalement, le choix des membres du comité ne devrait pas être de votre ressort. Ceux-ci doivent représenter de façon équilibrée les intérêts de toute la communauté, sans provoquer d'antagonismes.



AUDIENCES PUBLIQUES

L'audience publique est une réunion publique à caractère officiel. Le comité d'audience, formé de représen-

tants de l'initiateur du projet et d'une personne à la présidence, est chargé d'entendre les commentaires du public. Les commentaires sont prononcés à tour de rôle et les intervenants n'ont pas la possibilité d'amorcer un dialogue entre eux.

On tient généralement une audience publique lorsque les questions en litige suscitent la controverse et l'obtention d'un consensus entre les intervenants est improbable. Dans ces circonstances, l'initiateur du projet cherchera simplement à recueillir les points de vue des différentes parties en cause par un processus officiel et ordonné.

Considérations particulières

Vous devez tout d'abord établir le degré de controverse de la question à l'étude. L'audience est un moyen efficace de se familiariser avec les diverses prises de position, mais ne fait rien pour bâtir un consensus. Il est d'ailleurs important de se rappeler que la facture des audiences peut être considérable tant pour l'initiateur du projet que pour les intervenants. L'initiateur du projet peut avoir à soutenir financièrement les groupes d'intervenants pour que ceux-ci puissent prendre part à l'audience.



COMMUNICA- TIONS À CARACTÈRE INFORMEL

Il est parfois important de sortir du cadre officiel des activités de consultation et d'assurer un suivi informel des

dossiers. Voici quelques techniques qui vous permettront de garder un contact personnalisé avec les intervenants :

- appels téléphoniques de routine;
- lettres personnelles;
- conversations informelles;
- le bouche à oreille;
- les visites à domicile ou au lieu de travail;
- l'assurance de votre disponibilité.

Ces méthodes vous permettront d'avoir de vrais contacts personnels avec les gens, chose qui ne se produit pas dans le cadre d'activités de consultation plus formelles. Le climat de confiance qui règne dans ce type d'activité incite les gens à partager des opinions qu'ils n'oseraient pas communiquer en d'autres circonstances. Ces activités à caractère informel sont également importantes en ce qu'elles permettent de garder les voies de communication ouvertes d'une activité de consultation plus formelle à une autre.

Vous pouvez avoir recours à ces méthodes avant, pendant ou après toute activité de consultation du public. Elles se révèlent d'une grande utilité pour :

- dresser la liste des groupes et des particuliers qui devraient être consultés et choisir le meilleur mode de notification ou d'invitation;
- recueillir de l'information et prendre connaissance des opinions des gens avant le début d'une activité de consultation formelle;
- créer un lien entre les activités en assurant le suivi de celles-ci autrement que par la diffusion de rapports;
- solliciter l'opinion des gens et les remercier de leur contribution;
- créer et maintenir de bonnes relations avec la collectivité.

Ce qui est particulièrement difficile, c'est d'intégrer les activités de communication à caractère informel aux activités de consultation courantes. Pour de plus amples détails à ce sujet, voir le chapitre intitulé *Entretenir de bonnes relations communautaires*.

TÂCHE 8 EXAMEN DES COMMENTAIRES DU PUBLIC

L'analyse des commentaires se fait en fonction de la ou des décisions en cause. Dans la mesure du possible, tâchez de prévoir les questions qui seront soulevées et les solutions possibles. Cela vous sera utile lors de la collecte et de l'analyse des commentaires.

Prenez en considération aussi la façon dont les commentaires des intervenants seront transmis à l'initiateur du projet. Bien que la transcription d'une réunion publique soit un rapport fidèle de ce qui a été dit, elle ne communique pas entièrement le message que les intervenants cherchaient à transmettre.

Vous devrez vous entendre avec l'initiateur du projet sur les meilleures façons de véhiculer les impressions du public.

Le document d'analyse des commentaires du public que vous transmettez à l'initiateur du projet peut comprendre les sections suivantes :

- un sommaire des mémoires et des commentaires reçus, où seront indiqués les sujets sur lesquels il y a entente ou désaccord;
- un compte rendu des réponses et des explications qui ont été données aux intervenants pendant la consultation;
- un sommaire des activités de consultation;
- un aperçu du nombre d'intervenants et des secteurs qu'ils représentent;
- un tableau des réactions des intervenants selon l'option proposée et les catégories d'intervenants;
- une analyse de la pertinence des préoccupations et des questions soulevées par les intervenants;
- un compte rendu de l'impact des interventions sur la portée du projet ainsi qu'une liste de recommandations à l'intention de l'initiateur du projet.

Au ministère de l'Environnement et de l'Énergie, le principe fondamental de la consultation du public est la recherche d'un consensus. Vous aurez déjà demandé à l'initiateur du projet, lors de la phase préparatoire, le type d'activités qu'il faut entreprendre pour mener à bien la consultation. Dans la plupart des cas, celle-ci cherche à obtenir un compte rendu détaillé des opinions des intervenants à l'égard des questions, des options et des principes en litige. Il est important de souligner au décideur le degré d'opposition ou d'acceptation pour chaque question à l'étude, car il se fondera sur ces données pour évaluer le terrain d'entente qui existe entre les parties.

Troisième étape : le suivi

Occupés à organiser les réunions publiques et à inventorier les commentaires des intervenants, les coordonnateurs de programmes perdent souvent de vue que le but premier de la consultation est de prendre des décisions avisées. À titre de coordonnateur, vous devez vous demander quelle est la meilleure façon de transmettre fidèlement l'opinion des intervenants au décideur. Aussi, il ne faut pas oublier de « fermer la boucle » et de communiquer aux participants les résultats de la consultation.

TÂCHE 9 PRÉPARATION DU COMPTE RENDU À L'INTENTION DES DÉCIDEURS

Une fois terminées les activités de consultation, vous devez présenter aux décideurs un compte rendu détaillé des commentaires émis par les intervenants et le public. Dans le rapport que vous préparerez, vous devrez :

- tenir compte des commentaires du public dans le processus décisionnel;
- donner aux décideurs un compte rendu fidèle de la position du public sur le projet;
- exposer clairement la façon dont les commentaires du public ont influé sur la prise de décisions;
- analyser les questions qui ont été soulevées et les préoccupations qui ont été exprimées.

Si possible, proposez certaines options au décideur dans votre compte rendu.

TÂCHE 10 SUIVI

Pour garantir l'intégrité et la crédibilité du processus de consultation, vous devez informer les intervenants :

- de la façon dont on a tenu compte de leurs préoccupations;
- des décisions qui ont été prises;
- de l'impact de la consultation sur la prise de décisions.

Le décideur et vous devrez assurer le suivi de la consultation auprès de tous les participants. Vous pouvez le faire de vive voix ou, préférablement, par écrit, d'une des façons suivantes :

- en faisant parvenir une lettre aux participants;
- en publiant un avis dans les journaux;
- en organisant une conférence de presse où le ministre annoncera la décision qui a été prise.

S'il s'agit d'une consultation de grande envergure, il est préférable de préparer un document et de le distribuer à toutes les parties intéressées. Devraient figurer dans ce document :

- un exposé des décisions qui ont été prises;
- un compte rendu de l'impact de l'intervention du public sur la prise de décisions.

Si les résultats de la consultation ne sont pas communiqués aux participants, ces derniers auront l'impression que l'on n'a pas tenu compte de leur intervention dans le processus décisionnel, ce qui ne les incitera pas à participer à une autre consultation à l'avenir. De plus, le manque de confiance des participants dans le processus de consultation peut nuire énormément aux activités où un certain climat de confiance doit régner entre l'initiateur du projet et le public.

Questions clés

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA CONSULTATION DU PUBLIC

La consultation du public plutôt que d'autres formes d'interaction auprès du public

On confond souvent la consultation du public avec d'autres formes d'interaction et de communication avec le public. Toutes ces formes d'interaction se distinguent par leurs objectifs. Ceux de la consultation du public sont les suivants :

- présenter différents points de vue sur des questions complexes;
- faciliter la prise de décisions équitables et écologiques;
- informer le public et encourager celui-ci à prendre part à la consultation pour influencer sur la prise de décisions.

Le graphique qui suit présente les différentes formes d'interaction. Voici les deux plus importantes :

- la diffusion de renseignements sur des programmes et des activités

- la participation du public à la prise de décisions susceptibles d'avoir des répercussions sur l'environnement

Les décideurs et les coordonnateurs du programme de consultation doivent définir clairement l'interaction avec le public pour chacune des questions afin de choisir des activités de communication et de participation efficaces. Le présent chapitre offre une description détaillée des formes d'interaction.

COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC

Le Ministère et autres initiateurs communiquent souvent avec le public au sujet de questions et de programmes à caractère environnemental et ce, à des fins :

- d'information
- de sensibilisation
- de relations publiques
- de marketing social

La présence d'un initiateur est ce qui distingue la consultation du public et les autres formes de

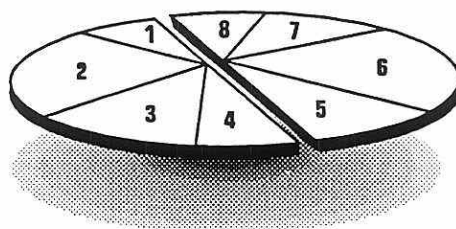
INTERACTION AVEC LE PUBLIC

COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

INFORMATION	1
RELATIONS PUBLIQUES	2
SENSIBILISATION	3
MARKETING SOCIAL	4

PARTICIPATION À LA PRISE DE DÉCISIONS

5	CONSULTATION
6	PARTICIPATION
7	MÉDITATION
8	ARBITRAGE



communication. Lors d'une consultation, l'initiateur cherche à obtenir les commentaires sur des décisions environnementales bien précises.

Information

Le Ministère tient le public au courant des questions environnementales en mettant à sa disposition des publications que l'on peut trouver au Centre d'information. Les autres initiateurs fournissent eux aussi des renseignements par le biais de publications.

Sensibilisation

Le Ministère veille à sensibiliser le public aux problèmes d'énergie et d'environnement. Le Ministère encourage la création de campagnes de sensibilisation du public et de programmes de formation dans les écoles et les universités.

Relations publiques

Les relations publiques servent à faire la promotion des programmes et processus de consultation mis sur pied par les initiateurs. Elles aident à gagner la confiance du public.

Marketing social

Le Ministère a parfois recours au marketing social lorsque la mise en oeuvre d'un programme vise à changer l'attitude et le comportement du public à l'égard de l'environnement. Les programmes d'application des « 3R » (réduire, réutiliser et recycler) et de conservation de l'énergie sont des exemples de marketing social.

PARTICIPATION À LA PRISE DE DÉCISIONS

Le Ministère encourage le public à participer à la prise de décisions liées à des questions et à des programmes d'ordre énergétique et environnemental lors de la consultation, de la médiation et de l'arbitrage. Le graphique montre les formes de participation utilisées, selon les circonstances.

Consultation

Dans le cadre d'une consultation du public, l'initiateur garde son pouvoir

décisionnel, mais il consulte les personnes intéressées pour obtenir des renseignements qui pourraient influencer sur la décision à prendre. La consultation du public est très utile, surtout si le degré de conflit est moindre et si les personnes intéressées ont relativement peu de pouvoir.

Participation

L'initiateur accorde un pouvoir décisionnel limité à un groupe d'intervenants pour obtenir un consensus

sur des questions litigieuses.

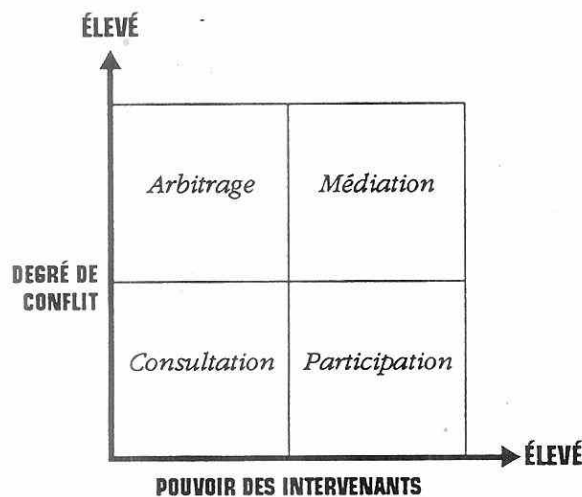
Médiation

L'initiateur encourage les intervenants à s'entendre sur une question précise. Par exemple, le Ministère essaiera d'obtenir d'une industrie qui a dépassé les limites d'émission permises, au grand dam de la collectivité, qu'elle se soumette volontairement aux dispositions de la loi.

Arbitrage

L'initiateur et les intervenants s'entendent pour déléguer à une troisième partie, telle la Commission des évaluations environnementales, le pouvoir décisionnel.

FORMES DE PARTICIPATION SELON LES CIRCONSTANCES



PORTÉE DES PRINCIPES DE CONSULTATION DU PUBLIC

Pour mieux comprendre l'importance de la consultation du public, il faut étudier les principes qui la gouvernent. Ces principes figurent dans la ligne directrice 16-09 du Ministère; leur portée est décrite ci-dessous.

1. La consultation doit viser à dégager un consensus

• création d'un consensus •

Les processus de consultation doivent encourager les participants non pas à critiquer un projet, mais à échanger de façon constructive. Tout doit être fait pour gagner la confiance des participants et minimiser les risques de confrontation.

Un consensus exige des participants compromis et souples. Tout changement dans l'exécution d'une décision obtenue par consensus doit être examiné par chacun des intervenants.

2. La consultation du public doit être un processus équitable, impartial, entrepris dans des délais raisonnables et sans dépenses excessives pour le public et le Ministère.

• impartial •

Pour être impartiale, la consultation doit être entreprise avec la ferme intention d'obtenir les commentaires du public. Il peut s'avérer nécessaire de recourir à une troisième partie.

• ouvert •

Pour que la consultation du public serve à quelque chose, elle doit avoir lieu avant la prise de décisions. Tous les intervenants doivent pouvoir faire part de leurs commentaires. L'analyse des intérêts en jeu permettra d'établir qui est visé par le projet.

• équitable •

La consultation doit être assez souple pour pouvoir s'adapter aux imprévus. Elle doit répondre aux besoins changeants du public. La participation des

intervenants sera sollicitée par le biais de différents types de consultation. Enfin, pour être équitable, la consultation du public doit :

- assurer l'accès aux renseignements pertinents;
- encourager la diffusion de renseignements clairs;
- prévoir l'attribution d'une aide financière aux groupes d'intervenants qui ne pourraient pas participer à la consultation autrement

• délais raisonnables •

Bien que le temps accordé pour la tenue d'une consultation du public dépende du processus décisionnel, il faut qu'il soit suffisant pour que :

- le coordonnateur puisse cerner le public cible, préparer la documentation nécessaire, organiser des activités, puis analyser les données recueillies;
- le public soit avisé des questions à l'étude et prépare ses commentaires.

Le décideur doit fournir des directives claires s'il veut obtenir de bons résultats.

• sans dépenses excessives •

Pour que la consultation soit fructueuse, elle doit prévoir l'accès aux ressources nécessaires. Elle doit notamment prévoir :

- la participation de personnes compétentes au sein de l'équipe responsable du projet;
- la mise au point d'outils de communication adéquats;
- l'octroi de fonds au public pour lui permettre d'acquérir les notions nécessaires et les ressources dont il a besoin pour participer de façon constructive;
- la désignation d'une troisième partie, au besoin.

3. La consultation du public doit faire partie intégrante du processus décisionnel du Ministère. Les observations du public seront étudiées à la lumière des facteurs suivants :

- les politiques du gouvernement;
- les intérêts locaux, régionaux et provinciaux;
- la faisabilité;
- les répercussions sociales et économiques.

« analyse des observations du public »

Les commentaires du public peuvent être consignés selon les critères établis au moment de la planification (par exemple, par région, par groupes d'intérêt). Avant d'entreprendre une consultation, il est préférable de décider à l'avance la façon dont les commentaires du public seront pris en compte. Ainsi, les observations répondront mieux aux attentes des décideurs.

« répercussions sociales et économiques »

Il est toujours possible d'effectuer des études supplémentaires pour évaluer les options qui découleront de la consultation.

4. Il est bon de définir dès le début les objectifs et la portée du processus de consultation en ce qui concerne le mode de participation et le calendrier des activités.

« objectifs et portée »

Les décideurs doivent avoir la ferme intention d'obtenir les commentaires du public, car il leur faut donner au coordonnateur des consignes précises sur les points suivants :

- les renseignements généraux
- les décisions à prendre, y compris les contraintes à respecter
- l'analyse des intérêts en jeu
- le palier de consultation
- les objectifs de la consultation

« mode de participation »

On peut demander l'avis du public sur le processus de consultation lui-même, l'endroit où aura lieu la consultation, la nature des questions à discuter, l'ordre du jour et la portée du sujet à traiter. On peut ainsi décider de la meilleure forme de consultation : la prise de commentaires, le dialogue, la recherche d'une entente ou l'obtention d'un consensus.

« calendrier des activités »

Le public doit participer activement à la consultation le plus tôt possible, soit avant que les questions

deviennent un problème et avant que des décisions soient prises.

On peut consulter le public à toutes les étapes du processus décisionnel. De plus, la consultation du public peut être intégrée au processus de planification et de prise de décisions dès le début. La consultation se fait alors au moment opportun.

5. Le Ministère doit expliquer aux intervenants comment il a tenu compte de leurs commentaires pour arriver à sa décision finale.

« suivi »

L'initiateur doit tenir le public au courant de l'évolution du dossier et ce, à toutes les étapes importantes du processus décisionnel.

L'IMPORTANCE DU CONSENSUS

Définition d'un consensus

Un consensus est un accord de principe général. L'initiateur qui consulte le public cherche à obtenir un consensus parmi les initiateurs, les intervenants qui sont directement touchés et le grand public.

Probabilité d'un consensus

Les chances d'obtenir un consensus lors d'une consultation du public dépendent de la volonté des participants de collaborer avec l'initiateur. Plusieurs scénarios sont possibles :

1. tous les intervenants s'entendent;
2. tous les intervenants s'entendent, en dépit de quelques malentendus ou désaccords;
3. il y a des désaccords importants entre les intervenants;
4. il y a des désaccords fondamentaux entre les intervenants.

Entente générale

Dans la plupart des cas, la consultation du public permet d'aboutir à une entente générale sur les questions à régler.

Entente générale en dépit de quelques désaccords

Dans les cas où il y a consensus en dépit de quelques désaccords, la tenue d'une consultation du public peut :

- clarifier une question litigieuse au profit des intervenants;
- résoudre une mésentente sur une question litigieuse.

Dans les cas où il y a consensus en dépit de quelques désaccords sur des questions secondaires, la tenue d'une consultation du public peut :

- différencier les questions importantes de celles qui le sont moins;
- faire ressortir les questions importantes sur lesquelles tous s'entendent;
- forger un consensus sur les questions de moindre importance qui ne font pas encore l'unanimité, mais qui ne menacent pas l'entente générale sur les questions importantes.

Désaccords importants

L'initiateur devrait organiser une consultation du public quand il a besoin d'obtenir un consensus entre les intervenants sur des questions qui suscitent des désaccords importants. La consultation peut comprendre la création d'un comité consultatif et l'organisation d'ateliers à l'intention des intervenants.

Dans le cadre d'une consultation du public, il arrive que les intervenants soient peu encouragés à céder sur la position du groupe qu'ils représentent. Pour remédier à la situation, l'initiateur peut élargir la consultation de manière à inclure le grand public et accepter de défendre le consensus dégagé par les intervenants. Pour ce faire, l'initiateur doit clairement définir les politiques, les principes et les contraintes dont il faut tenir compte dans le consensus final.

Par exemple, lorsque des polluants spécifiques sont rejetés dans l'environnement, le Ministère peut établir les limites de rejet, le délai d'adoption de ces

limites et l'aide qu'il accordera pour résoudre le problème. Les intervenants peuvent alors s'accorder sur les meilleures techniques disponibles qui soient économiquement applicables. Une fois que les intervenants ont choisi une solution, le Ministère peut les aider à la mettre en pratique.

Désaccords fondamentaux

Dans le cas où il y a un désaccord fondamental, l'initiateur peut recourir à une consultation du public pour :

- cerner le terrain d'entente;
- identifier les questions où il y a désaccord.

L'initiateur peut rétablir l'entente :

1. en prenant une décision après avoir étudié les commentaires des intervenants (c'est-à-dire clore le processus de consultation);
2. en élargissant la consultation de manière à inclure le grand public pour forcer les intervenants à s'entendre;
3. en soumettant le différend à l'arbitrage.

La position des intervenants s'oppose à celle de l'initiateur

Pour arriver à un consensus, il faut parfois que les participants fassent des compromis. Tout changement apporté au consensus doit être signalé aux intervenants.

Si l'initiateur cherche à obtenir un consensus en faisant participer le public, ce dernier doit aussi s'attendre à faire des compromis. La consultation peut aboutir à un consensus entre les intervenants qui va à l'encontre de la solution proposée par l'initiateur. Celui-ci n'a alors pas intérêt à adopter la solution qu'il préfère, s'il ne veut pas s'attirer les foudres des intervenants.

Ainsi, l'initiateur doit envisager la participation du public s'il est nécessaire d'obtenir un consensus entre les intervenants.

AUTRES RÔLES CLÉS DANS LA CONSULTATION DU PUBLIC

Au chapitre 1, nous avons indiqué quels étaient les rôles clés du processus de consultation du public. Les voici de nouveau :

- les pouvoirs d'autorisation
- les initiateurs (y compris les décideurs et les coordonnateurs du programme de consultation)
- le public et les intervenants

Il y a d'autres rôles utiles dans la consultation du public. Les voici :

- le facilitateur
- le coordonnateur de la logistique
- le spécialiste des questions techniques
- le secrétaire-rédacteur
- le président de comité

Voici les tâches dont ils doivent s'acquitter :

Facilitateur

Il arrive très souvent que le coordonnateur de programme ait à faciliter la consultation. Le facilitateur doit veiller à ce que :

- les intervenants participent à la consultation;
- les activités se déroulent en temps opportun et soient fructueuses;
- les participants soient informés.

Coordonnateur de la logistique

Le coordonnateur de programme peut aussi agir en tant que coordonnateur de la logistique, au besoin. Le coordonnateur de la logistique doit veiller à ce que :

- les intervenants participent à la consultation;
- des locaux soient mis à la disposition des participants pour des rencontres;
- les participants soient tenus au courant des dossiers à l'étude;
- l'initiateur fasse un suivi.

Secrétaire-rédacteur

Le secrétaire-rédacteur doit veiller à ce que :

- la documentation détaillée des décisions ait été préparée;

- la documentation du consensus dégagé (y compris les ententes et les désaccords) soit prête, au besoin.

Président de comité

Le président de comité doit veiller à ce que :

- les intervenants soient présents;
- les réunions se déroulent en temps opportun et donnent les résultats escomptés;
- les membres du comité soient bien informés;
- des comptes rendus des commentaires soient préparés.

Le succès de toute consultation du public dépend de six facteurs clés :

1. La clarté des objectifs de la consultation
2. La participation des intervenants
3. La création d'un terrain d'entente entre les intervenants
4. L'apport de commentaires éclairés de la part des intervenants
5. La prise de décisions en tenant compte des commentaires issus de la consultation
6. La communication des décisions prises par les décideurs et le suivi

LOIS, RÈGLEMENTS ET POLITIQUES

La présente section résume le processus de participation du public dans la prise de décisions conformément aux lois, règlements et politiques du Ministère. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter les textes des lois refondues de l'Ontario de 1980, ainsi que les règlements et les politiques en question.

Loi sur les ressources en eau de l'Ontario, L.R.O. 1980

La *Loi sur les ressources en eau de l'Ontario*, L.R.O. 1980, peut exiger la tenue d'une audience publique pour :

- l'autorisation d'ouvrages d'égout situés en dehors du territoire d'une municipalité, si un membre du public signifie un avis d'opposition (article 25)

■ l'aménagement de services d'eau et d'égout (article 43).

Les audiences sur les projets d'ouvrages d'égout au sein d'une municipalité sont facultatives (article 26).

Loi sur la protection de l'environnement, L.R.O. 1980

Il peut être nécessaire de tenir une audience pour certains lieux d'élimination (article 30), alors que pour d'autres, la tenue d'audiences pour la délivrance de certificats d'autorisation est facultative (article 32).

Si un projet doit être autorisé aux termes de la *Loi sur les évaluations environnementales*, il n'est pas nécessaire de tenir une audience aux termes de la *Loi sur les ressources en eau de l'Ontario* et de la *Loi sur la protection de l'environnement*.

Loi sur les évaluations environnementales

La *Loi sur les évaluations environnementales* régit bon nombre de projets gouvernementaux, certains projets du secteur privé et tous les actes juridiques (autorisations, arrêtés, licences, permis).

Si un projet tombe sous le coup de la *Loi sur les évaluations environnementales*, il faut tenir une consultation du public avant de présenter l'évaluation environnementale au Ministère. La présentation du projet est suivie d'une série d'avis publics permettant de demander la tenue d'une audience avant qu'une autorisation ne soit accordée.

Dans le cadre d'une évaluation environnementale de portée générale, les exigences pour la tenue d'une consultation du public sont les mêmes pour tous les projets de même catégorie ou sous-catégorie. Par exemple, tous les projets municipaux de collecte et de traitement des eaux usées et des eaux d'égout, ainsi que les projets de distribution de l'eau potable, sont assujettis à l'évaluation environnementale de portée générale de l'association des ingénieurs municipaux. Les critères de l'évaluation de

portée générale de l'association sont revus tous les cinq ans; aussi la durée de l'évaluation peut-elle être prolongée ou une nouvelle évaluation environnementale entreprise. Le processus d'évaluation environnementale de portée générale permet d'établir les règles de la consultation du public pour de grands projets.

Les règlements ou les arrêtés d'exemption pris en application de la *Loi sur les évaluations environnementales* ne font pas l'objet d'une consultation du public, mais ils peuvent être confiés aux membres du Comité consultatif des évaluations environnementales qui, eux, peuvent solliciter l'avis du public.

Élaboration des lois (processus assujetti à la Charte des droits environnementaux)*

Le processus d'approbation des lois prévoit la tenue de consultations du public. Quand il s'agit de projets de loi importants, tel que la Charte des droits environnementaux, le Ministère peut organiser des séances d'information, des groupes consultatifs ou encore, solliciter les commentaires du public sur les livres blancs avant d'élaborer la loi.

Élaboration de règlements (processus assujetti à la Charte des droits environnementaux)*

En général, le Ministère fait part de ses projets de réglementation au public et sollicite ses commentaires. La consultation peut prendre la forme de séances d'information, d'ateliers et d'audiences publiques. Les commentaires du public ont notamment été pris en considération lors de l'élaboration des règlements sur la réduction des déchets et sur l'interdiction des incinérateurs dans les immeubles d'habitation, et des règlements d'application de la Stratégie municipale et industrielle de dépollution (SMID).

Il arrive parfois, comme dans le cas de la SMID, que la présence de comités consultatifs serve à assurer la consultation du public tout au long de l'élaboration d'un programme.

Actes législatifs à portée environnementale (la Charte des droits environnementaux s'applique aux actes visés)*

Les actes législatifs pris en application des lois environnementales qui sont délivrés par le Ministère peuvent faire l'objet d'une consultation du public.

Arrêtés (pouvant être assujettis à la Charte des droits environnementaux)*

Les documents de conformité comprennent les arrêtés du directeur pour la remise en état de lieux et les arrêtés d'intervention pour les pratiques polluantes inacceptables. Avant de délivrer ces arrêtés, le Ministère notifie le public de la tenue de séances d'information en faisant paraître une annonce dans les journaux ou encore en envoyant un avis aux citoyens de la collectivité, aux gens des environs et aux députés de la région.

Un arrêté peut être délivré sur-le-champ, advenant que la santé publique ou l'environnement soient menacés et que des mesures d'urgence doivent être prises rapidement. Dans les cas où la santé publique est menacée, le Ministère se réserve le droit de prendre certaines mesures sans qu'il y ait consultation afin de veiller aux intérêts du public. Les actes visant les mesures d'intervention d'urgence peuvent être délivrés aux termes de la *Loi sur la protection de l'environnement*, L.R.O. 1980 (articles 16, 17, 31, 82 et 85), du Règlement 308 (article 4), du Règlement 151/81, de la *Loi sur les ressources en eau de l'Ontario*, L.R.O. 1980 et de la *Loi sur les pesticides*, L.R.O. 1980 (articles 20 et 23). Habituellement, les députés de la région, la municipalité et les citoyens qui ont manifesté un intérêt pour la question reçoivent un avis de l'arrêté.

Autorisations (pouvant être assujetties à la Charte des droits environnementaux)*

La délivrance de certificats d'autorisation pour de vastes projets industriels ou travaux d'agrandissement exige habituellement la tenue d'une consulta-

tion du public, bien qu'aucune loi ni aucune politique ne le prescrive. Les autorisations délivrées conformément à la *Loi sur les évaluations environnementales* ont déjà fait l'objet d'une consultation du public. Lorsque les évaluations environnementales de portée générale exigent formellement une consultation et une notification du public, le Ministère peut demander aux initiateurs de se conformer à la Loi.

Le Ministère n'organisera pas de consultation du public si les activités sont de moindre envergure ou traitent d'une question très locale, par exemple la construction de fosses septiques ou l'installation d'une hotte dans un restaurant. Dans ce cas, les questions liées à l'utilisation du sol sont traitées conformément à la *Loi sur l'aménagement du territoire*.

Licences et permis (pouvant être assujettis à la Charte des droits environnementaux)*

En général, le Ministère ne consulte pas le public avant de délivrer une licence ou un permis.

*Politique du Ministère pertinente (assujettie à la Charte des droits environnementaux *)*

Outre la politique du Ministère portant sur la consultation du public (16-09), le manuel des politiques et des directives environnementales en contient plusieurs autres qui peuvent prévoir une consultation du public. Ce sont :

- la politique de conformité (05-02) qui fournit des directives au personnel responsable de la lutte contre la pollution;
- la politique (03-03), qui porte sur la consultation préalable au processus d'évaluation environnementale;
- la politique (03-05), qui porte sur l'agrandissement temporaire d'un lieu d'enfouissement municipal;
- la politique de planification et d'autorisation des activités de gestion des eaux souterraines.

Politique de conformité

La politique 05-02 fournit des directives au personnel chargé de mettre en oeuvre les mesures nécessaires pour rendre les installations susceptibles d'avoir un impact sur l'environnement conformes aux lois environnementales. La politique prévoit la notification des parties touchées ainsi qu'une consultation du public organisée par le directeur du bureau régional.

Consultation préalable au processus d'évaluation environnementale

La politique 03-03 encourage le public et les organismes à participer dès le début du processus de planification d'un projet, bien avant que les documents d'évaluation environnementale soient remis au Ministère.

Agrandissement temporaire de lieux d'enfouissement municipaux

De même, la politique 03-05 prévoit la participation du public avant qu'une dispense ne soit accordée pour un agrandissement provisoire aux termes de la *Loi sur les évaluations environnementales*.

Élaboration des politiques

En règle générale, le processus d'élaboration des politiques et les programmes qui en découlent sont soumis à un examen public. Parmi des exemples récents, citons les programmes sur l'élimination des substances menaçant l'ozone (CFC), le contrôle des émissions de véhicules à moteur, le contrôle de l'ozone au niveau du sol (NOx, COV) et les activités d'application des « 3R » pour la réduction des déchets.

Organismes, conseils et commissions

Il existe des protocoles d'entente entre le Ministère et les organismes, les conseils et les commissions relevant du Ministère, qui établissent des modalités pour la consultation du public.

Ainsi, le Comité consultatif des normes environnementales (CCNE) peut décider de consulter ou

non le public sur l'élaboration de normes pour des contaminants particuliers. Il est possible d'adopter rapidement des normes provisoires pour protéger l'environnement et la santé. Toutefois, le processus normal d'élaboration des normes, si on inclut la consultation du public, peut parfois durer jusqu'à deux ans.

Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée

La politique sur la consultation du public n'est pas censée limiter les droits du public aux termes de la *Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ni restreindre l'accès aux renseignements prévu par la politique 06-01 du Ministère.

Charte des droits environnementaux

La Charte des droits environnementaux permet au public de participer à la prise de décisions et d'avoir plus facilement accès aux tribunaux.

La Charte des droits environnementaux instaure une procédure pour aviser le public lorsqu'un ministère assujéti à la Charte a pris une importante décision ayant des répercussions sur l'environnement. La Charte ne multiplie surtout pas les processus de participation du public. Elle établit plutôt le palier minimal en matière de notification et de consultation du public.

Registre électronique : Le public pourra consulter un bulletin informatisé et avoir accès à des renseignements sur les projets de politique, de loi et de règlement, et aux actes législatifs des ministères assujettis à la Charte.

Le public pourra consulter le registre à l'aide d'un modem relié à un ordinateur personnel ou à un ordinateur situé dans un centre d'information de la région.

Le public peut commenter les projets des ministères qui figurent dans le registre.

La Charte des droits environnementaux ne multipliera pas les processus de participation du public. La *Loi sur la protection de l'environnement* prévoit

déjà un processus de participation du public qui répond aux exigences de la Charte.

Déclaration des valeurs environnementales : Chaque ministère assujéti à la Charte préparera une déclaration de ses valeurs environnementales expliquant les moyens qui seront pris pour tenir compte de l'environnement dans le processus décisionnel. Quatorze ministères seront assujettis à la Charte : Environnement et Énergie, Agriculture et Alimentation, Transports, Affaires municipales, Logement, Travail, Conseil de gestion, Richesses naturelles, Développement du Nord et des Mines, Consommation et Commerce, Finances, Santé, Culture, Tourisme et Loisirs, Développement économique et Commerce.

Projets de politique, de loi, de règlement et d'acte législatif : Le public sera avisé grâce au registre des projets de loi, de politique et de règlement à portée environnementale ainsi que des actes législatifs assujettis à la Charte aux termes d'un règlement.

Au cours de la période de préavis de 30 jours, le public peut fournir des commentaires écrits sur les projets d'un ministère, qui, lui, doit les prendre en note et y répondre (les ministères peuvent aussi prévoir d'autres droits de participation).

Les décisions qui sont prises sont consignées dans le registre.

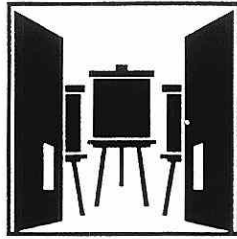
Appels du public : Tout résident peut demander la permission de porter en appel une décision de délivrer un acte législatif de catégorie I ou II dans les 15 jours suivant son affichage dans le registre. Pour demander la permission d'interjeter appel :

- une personne doit prouver que la décision la touche - par exemple, qu'elle a fait part de son point de vue pendant la période d'affichage dans le registre, ou qu'elle habite dans les environs d'un lieu visé, etc.);

- elle doit prouver que la décision est injuste et qu'elle peut nuire considérablement à l'environnement si on n'y apporte pas de modifications.

Si la permission d'interjeter appel est accordée, l'acte est suspendu jusqu'à ce que le conseil tienne une audience, à moins d'avis contraire du conseil.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la Charte des droits environnementaux et ses répercussions sur la consultation du public, veuillez communiquer avec le Bureau de la Charte des droits environnementaux, au (416) 323-5223.



Journées portes ouvertes

DEVRIEZ-VOUS ORGANISER UNE JOURNÉE PORTES OUVERTES?

Une journée portes ouvertes est une activité à caractère informel où les gens obtiennent des renseignements et posent des questions à leur gré. En général, elle comprend des présentations sur affiches, la distribution de dépliants et la présence de personnel embauché par l'initiateur. Dans certains cas, d'autres intervenants ou personnes-ressources peuvent y présenter leur propre matériel d'information.

Une journée portes ouvertes se déroule habituellement dans un endroit facile d'accès au sein de la collectivité, et dure généralement plusieurs heures (durant le jour ou la soirée), selon les préférences et les besoins du public cible. Le personnel de l'initiateur agit à titre d'hôte, accueille les visiteurs et les oriente vers les présentoirs en leur fournissant quelques explications. À titre d'hôte, vous devez être présent et prêt à répondre aux questions et à fournir des renseignements.

Une journée portes ouvertes peut être organisée pour chaque étape de la consultation du public, soit pour présenter le projet, souligner les différentes options ou pour faire part des décisions finales. Elle vous permettra d'atteindre plusieurs objectifs.

Renseigner le public

Une journée portes ouvertes est un excellent moyen de renseigner le public, surtout si les renseignements sont présentés sous forme visuelle : cartes, graphiques, diagrammes ou photographies. Par

exemple, une journée portes ouvertes est le moyen idéal de dévoiler les plans d'aménagement ou de construction d'une usine ou d'indiquer sur une carte le futur site d'un projet. Elle peut aussi faciliter la présentation de nouvelles solutions, comme le deuxième site envisagé pour un projet.

Cerner les problèmes et discuter de questions litigieuses

En parlant directement aux visiteurs, vous comprendrez mieux leurs intérêts. Essayez si possible de savoir pourquoi ils sont réticents à l'égard du projet. La feuille de commentaires vous renseignera davantage sur les points de vue des visiteurs. Il vous sera alors plus facile de décider quelle sera la prochaine étape de la consultation.

Assurer le suivi

Une journée portes ouvertes vous permet de fournir à chacun un compte rendu détaillé de la situation.

CONSIDÉRATIONS PARTICULIÈRES

Vous devez tenir compte de trois facteurs clés lorsque vous planifiez une journée portes ouvertes dans le cadre de votre consultation du public :

1. Il est difficile de prévoir le taux de participation.

En effet, il est difficile de prévoir si la journée portes ouvertes attirera beaucoup de visiteurs. Le lieu où elle se déroulera peut être trop grand ou trop petit par rapport au nombre de visiteurs.

Un faible taux de participation ne signifie pas nécessairement que l'événement a été un échec, mais il vous oblige à repenser les prochaines étapes de votre consultation. Si vous n'avez pas rejoint autant de personnes que prévu, vous devez envisager d'autres modes de diffusion, comme par exemple, un publi-reportage ou un bulletin.

2. La publicité doit être adaptée au public cible.

Le fait de ne pas pouvoir prévoir le taux de participation à la journée portes ouvertes souligne la nécessité de bien connaître le milieu et la meilleure façon d'annoncer une activité. Or, ce qui convient au milieu urbain ne convient pas forcément à une collectivité rurale.

Une campagne publicitaire informelle auprès des membres de la collectivité (un coup de fil, par exemple) lancée bien avant la tenue d'une journée portes ouvertes peut parfois être suffisante.

3. Il est important de bien choisir l'endroit où se tiendra la journée.

L'endroit où aura lieu la journée portes ouvertes doit satisfaire bon nombre d'exigences logistiques. Mais, vous devez aussi tenir compte de l'avis des membres de la collectivité.

Choisissez, si possible, un terrain neutre pour encourager les gens à participer à votre journée et à s'informer de votre projet. Nous vous suggérons de tenir l'activité dans une école, un centre communautaire, une bibliothèque, un centre des congrès ou dans une salle de réception d'hôtel. Le fait d'avoir à votre disposition différentes pièces peut être fort utile pour favoriser la discussion et servir des rafraîchissements. Tenez compte aussi de l'accès à un stationnement, de la proximité de trajets d'autobus et de la présence d'une rampe d'accès pour fauteuils roulants.

Le choix de l'endroit où aura lieu la journée influera sur l'opinion que les visiteurs se font de vous et de l'organisme que vous représentez. Demandez l'avis d'autres personnes et de membres de la collectivité avant de faire votre choix.

MARCHE À SUIVRE

1. Bien cerner les objectifs et élaborer un plan de travail

Servez-vous de ce guide pour déterminer si la journée portes ouvertes est l'activité qui convient le mieux à vos besoins. Élaborez un plan de travail qui répondra à vos objectifs. Songez au personnel, aux ressources et au temps dont vous disposez. Dressez une liste de vérification pour être sûr de répondre à toutes les exigences d'une journée portes ouvertes. Déléguez les tâches à accomplir et confiez à quelqu'un d'autre la tâche de veiller au bon déroulement de la planification.

Si vous travaillez au sein du ministère de l'Environnement et de l'Énergie, communiquez avec la Direction des relations publiques et des communications au (416) 323-4663. Le personnel de la Direction vous aidera à planifier votre présentation, de même que :

- les coûts liés à la réalisation;
- la façon de présenter l'information;
- le temps nécessaire à la conception et à la réalisation;
- la façon de transporter le matériel d'un endroit à l'autre, compte tenu du poids et de la durabilité du matériel.

2. Choisir l'endroit et la date

Le choix de l'endroit dépend du public cible. Votre choix peut en dire long sur l'importance que vous accordez à la consultation.

La salle doit être facile à trouver. Elle doit être assez grande pour accommoder les présentoirs et les visiteurs. Vous devez aussi songer à l'éclairage, à l'emplacement des prises murales, aux meubles nécessaires et à l'emplacement des toilettes. Il est préférable de réserver la salle pour quelques jours avant et après l'exposition pour vous permettre d'installer et d'enlever le matériel.

Si votre journée portes ouvertes dure plus d'une journée ou d'une soirée, demandez s'il faut démontrer les présentoirs entre les séances d'information.

Les heures d'ouverture devront être adaptées à différents groupes cibles. Essayez d'organiser l'activité pour au moins trois heures en après-midi et trois heures en soirée. Vous devrez peut-être ouvrir à différentes heures pour permettre aux travailleurs de quart de venir. Dans les grands centres, vous devrez peut-être faire votre présentation plusieurs soirées de suite ou pendant la fin de semaine pour permettre à tous les résidents de venir faire un tour.

Rappelez-vous qu'il y a parfois plus d'un groupe qui présente du matériel durant la journée portes ouvertes. (Voir l'étude de cas portant sur un arrêté d'intervention, au chapitre 10). Vous devrez informer ces groupes de vos plans pour la journée portes ouvertes et leur offrir l'aide nécessaire pour la présentation de leur matériel.

3. La campagne publicitaire

REMARQUE : Selon les directives du Conseil de gestion, la Direction des relations publiques et des communications se charge de la publicité payante pour le personnel du Ministère. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec la Direction, au (416) 323-4663.

Le succès de votre journée portes ouvertes dépend beaucoup de la réussite de votre campagne publicitaire. Une fois que vous avez fixé la date de la journée portes ouvertes, si votre budget le permet, demandez l'aide de consultants en communications pour préparer votre campagne publicitaire. Le type de publicité qui convient dépend du public cible.

Si les membres de la collectivité sont peu nombreux, vous pouvez utiliser des affiches, envoyer par la poste des cartes d'invitation, téléphoner aux gens ou annoncer la journée dans le bulletin de la collectivité. Si vous avez déjà une liste de diffusion, veillez à inviter toutes les personnes qui y figurent. Si les membres de la collectivité sont nombreux, vous pouvez annoncer l'événement dans les journaux, à la télévision et à la radio.

Il serait bon de planifier votre campagne publicitaire six à sept semaines avant la tenue de la journée portes ouvertes. Pour ce qui est du personnel du Ministère, la Direction des relations publiques et des communications a besoin de quatre semaines pour concevoir et diffuser les annonces. Si possible, essayez d'annoncer la journée plus d'une fois dans les journaux. Si vous prévoyez de diffuser un communiqué d'intérêt public, prenez les arrangements nécessaires au moins quatre semaines à l'avance.

Les affiches et les avis doivent fournir des détails sur la journée portes ouvertes, par exemple s'il y a un stationnement à la disposition des visiteurs, s'il y a un service de garderie et si des rafraîchissements seront servis. Les avis doivent fournir le nom et le numéro de téléphone d'une personne-ressource pour ceux et celles qui désirent obtenir de plus amples renseignements.

4. Conception de la présentation et du matériel

Vous devez penser au type d'information que vous voulez communiquer lors de la journée portes ouvertes et à la meilleure façon de le faire. D'autres facteurs peuvent aussi influencer sur votre emploi du temps. Combien de temps allouez-vous à la préparation du matériel d'information? Avez-vous un délai à respecter?

Participez à la conception du matériel d'information. Votre présentation doit :

- comprendre un aperçu du projet et souligner les points importants (fournissez les documents détaillés à part);
- comprendre du matériel en français et en d'autres langues, au besoin;
- exposer le matériel de façon intéressante et facile à consulter;
- être réalisée en gros caractères faciles à lire;
- être affichée à une hauteur raisonnable;
- comprendre des graphiques, des diagrammes, des cartes et des photographies pour souligner votre message;
- indiquer les étapes suivantes du processus de planification et les prochaines consultations du public.

Outre des dépliants, vous pouvez distribuer d'autres documents lors de la journée portes ouvertes, tels que rapports, brochures, allocutions, bulletins et exemplaires de textes de lois et de règlements. Pour obtenir des exemplaires de publications du Ministère, communiquez avec le Centre d'information, au (416) 323-4321.

5. Mise sur pied

La journée portes ouvertes doit se dérouler dans une atmosphère accueillante, car les visiteurs seront ainsi portés à prendre le temps de regarder le matériel exposé et à vous poser des questions. Il serait bon d'avoir réglé tous les détails de dernière minute au moins une heure avant le début de l'activité.

Quelques détails importants :

- Installez des affiches à l'entrée de l'édifice pour diriger les gens vers la salle ou les salles où se déroulera l'activité.
- Aménagez les présentoirs de manière à ce qu'il y ait un sens logique à suivre.
- Si la salle utilisée est très grande (un gymnase), installez des cloisons pour créer un espace plus intime. Vous pouvez installer votre matériel en zigzag pour créer des allées.
- Demandez à tous les hôtes de porter des étiquettes avec leur nom. Inscrivez au long les nom et prénom (plutôt que les initiales), le titre de la personne, son domaine d'expertise ainsi que le nom de l'organisme pour lequel elle travaille. Dans la mesure du possible, utilisez des étiquettes recyclables et réutilisables.
- Placez une feuille de présence à l'entrée de la salle. Encouragez aussi les visiteurs à remplir une feuille de commentaires à la fin de leur visite.
- Présentez votre diaporama ou votre vidéo dans un endroit isolé où il est possible de régler l'intensité de l'éclairage.
- Mettez les dépliants à un endroit bien en vue.
- Aménagez un coin détente avec quelques chaises et quelques tables pour que les gens puissent se reposer.

VOTRE RÔLE

À titre d'hôte de la journée portes ouvertes, vous devez :

Préparer les hôtes

Un hôte doit posséder de bonnes aptitudes à la communication et à la planification. Vous devez veiller à ce que les hôtes soient bien préparés. Veillez à ce qu'ils connaissent leurs responsabilités avant le début de l'activité. Essayez de trouver à l'avance des réponses aux questions difficiles qui sont susceptibles d'être demandées. Préparez des mises en situation pour entraîner le personnel à résoudre les problèmes qui peuvent se présenter. Profitez des cours de formation offerts par le Ministère.

Accueillir les visiteurs

Soyez prêts à recevoir des visiteurs avant l'ouverture. Accueillez les gens à l'entrée. Expliquez brièvement aux visiteurs le sens de la visite et encouragez-les à prendre tout le temps qu'il faut pour regarder les affiches et poser des questions. Demandez-leur de remplir une feuille de commentaires avant de partir. Si vous êtes en conversation avec quelqu'un, souriez quand même aux nouveaux visiteurs qui entrent.

« Bonsoir. Bienvenue à la journée portes ouvertes sur le projet de dépollution de la zone littorale. Je m'appelle Marc Bernier. Je suis agent de l'environnement du bureau de district du ministère de l'Environnement et de l'Énergie.

Comme vous pouvez le constater, nous avons installé des panneaux dans la salle pour vous renseigner sur le projet et vous donner un résumé des recommandations proposées par le comité consultatif public. Vous trouverez sur la table des dépliants décrivant le programme. N'hésitez pas à en prendre un exemplaire.

Si vous avez des questions sur le projet, n'hésitez pas à venir me voir ou à parler à ma collègue Sylvie Pouliot. Il y a du café et des rafraîchissements sur la table là-bas.

À la fin de votre visite, nous aimerions obtenir vos commentaires. Vous trouverez des feuilles de commentaires sur la table à côté des dépliants. Merci. »

Répondre aux questions

Les hôtes doivent être de bons communicateurs. Ils doivent écouter attentivement les questions et y répondre de façon claire, en évitant d'utiliser un langage trop technique, pour ne pas dérouter un auditeur qui ne connaîtrait pas beaucoup le domaine.

Si plusieurs visiteurs désirent vous questionner en même temps, rassemblez-les pour qu'ils puissent entendre les commentaires et les questions des autres. Adressez-vous à l'ensemble du groupe lorsque vous répondez à une question. Encouragez les gens à faire part de leurs points de vue. Soyez attentif à chacun des visiteurs.

« C'est une question intéressante. Avez-vous tous entendu la question? Je vais la répéter.... »

Si un visiteur monopolise votre attention, prenez son nom en note pour le rappeler plus tard. Par exemple :

« J'aimerais reprendre cette discussion plus tard. Laissez-moi votre nom et votre numéro de téléphone sur la feuille de commentaires et je vous rappellerai demain pour poursuivre notre conversation. »

Rappelez-vous que les visiteurs ont le droit de demander toutes les questions qu'ils désirent lors de la journée portes ouvertes. Répondez si possible à toutes les questions que l'on vous pose, à moins que cela vous empêche de vous entretenir avec les autres visiteurs.

Recueillir les commentaires des visiteurs

Une personne doit être postée à la sortie de la salle pour remercier les visiteurs et leur demander de remplir une feuille de commentaires.

« Auriez-vous l'obligeance de remplir ce bref questionnaire? Nous aimerions connaître votre point de vue. Si vous désirez obtenir de plus amples renseignements sur la consultation ou d'autres activités liées au projet, veuillez laisser votre nom et votre adresse au bas de la page.

Déposez votre feuille de commentaires dans cette boîte. Je vous remercie beaucoup de votre visite. »

Si vous n'avez pas de feuille de commentaires à présenter ou qu'un visiteur refuse d'en remplir une, demandez-leur quand même quelques questions générales, comme par exemple :

- Avez-vous trouvé la présentation intéressante?
- L'endroit vous convenait-il?
- A-t-on répondu à vos questions?

BILAN

Vous avez décidé d'organiser une journée portes ouvertes pour atteindre les objectifs d'une consultation. Avez-vous atteint ces objectifs? Sinon, pourquoi? Évaluez toutes les étapes de votre journée portes ouvertes.

Vous disposez de plusieurs sources d'information : vos collègues et les feuilles de commentaires des visiteurs. Si vous êtes un employé d'un ministère, demandez l'aide de la Direction des relations publiques et des communications pour concevoir un outil d'évaluation.

1. Vos collègues et vous-même

Dès que la journée portes ouvertes est terminée, rencontrez les hôtes. Transmettez-leur vos commentaires sur le déroulement de l'activité. Signalez les problèmes soulevés par les visiteurs. Pensez à ce qu'une telle journée vous a appris et aux choses que vous pouvez améliorer. Ces idées peuvent être transmises aux personnes qui ont aidé à la préparation de la journée portes ouvertes, mais qui n'ont pas pu y participer.

2. Les feuilles de commentaires

Une feuille de commentaires vous permet de savoir si vous avez atteint ou non vos objectifs. La feuille de commentaires doit être facile à lire et à remplir. Posez des questions à répondre par un oui ou un non et laissez assez d'espace pour les commentaires. Apposez le sigle de votre organisation sur la feuille. Indiquez l'adresse postale de votre organisme, au cas où les visiteurs préféreraient vous envoyer leurs commentaires par la poste. Encouragez-

les cependant à remplir la feuille avant de quitter les lieux.

Vous trouverez aux pages suivantes des feuilles de commentaires types. Les questions que vous allez poser doivent être spécifiques à votre journée portes ouvertes et refléter les objectifs visés.

Lisez les feuilles de commentaires après chaque journée portes ouvertes. Les renseignements et les observations des hôtes peuvent vous aider à apporter des changements à la formule ou à la disposition des présentoirs. Bien qu'il y ait une limite au nombre de changements que vous pouvez faire entre deux journées portes ouvertes, il est toujours avantageux de les faire.

Ne prenez pas les commentaires négatifs à cœur. Ils ne signifient pas que la journée n'a pas été réussie. Voyez le côté positif de ce genre de commentaires. Il arrive souvent que les gens soient critiques,

bien qu'ils apprécient vos efforts. Des commentaires négatifs peuvent aussi montrer que les visiteurs se sentaient assez à l'aise pour vous faire part de leurs points de vue. Ne vous offusquez pas; écoutez plutôt ce qu'ils essaient de vous dire.

3. La direction des relations publiques et des communications

Votre conseiller en communications peut assister à la journée portes ouvertes et vous aider à évaluer l'activité. Le conseiller devrait pouvoir commenter la façon dont la journée a été organisée et la manière dont elle s'est déroulée.

Après avoir évalué ces renseignements, apportez les changements nécessaires à votre processus de consultation. Profitez des ateliers de formation pour améliorer vos aptitudes à la consultation et à la gestion de programmes.

FEUILLE DE COMMENTAIRES TYPE

1. La journée portes ouvertes vous a-t-elle permis de mieux comprendre _____ ?

☐ OUI ☐ NON

2. Êtes-vous satisfait(e) des réponses à vos questions?

☐ OUI ☐ NON

3. Le matériel présenté était-il utile?

☐ OUI ☐ NON

4. Les heures d'ouverture et l'endroit vous convenaient-ils?

☐ OUI ☐ NON

5. Avez-vous des commentaires ou des suggestions à nous communiquer?

6. Avez-vous des commentaires sur (le projet ou l'objet de la consultation)?

7. Désirez-vous obtenir de plus amples renseignements sur le projet?

☐ OUI ☐ NON

8. Désirez-vous figurer sur notre liste d'envoi et être tenu(e) au courant des activités que nous planifierons au cours des semaines à venir?

☐ OUI ☐ NON

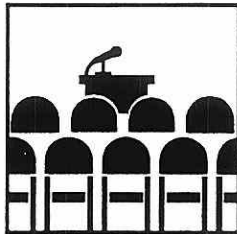
Si vous avez répondu OUI aux questions 7 et 8, veuillez remplir la section suivante :

Nom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Téléphone : _____

Merci d'avoir rempli la feuille de commentaires.



Réunions publiques

DEVRIEZ-VOUS ORGANISER UNE RÉUNION PUBLIQUE?

La réunion publique favorise l'échange d'information entre un grand nombre de personnes. Elle suit en général un ordre du jour préétabli, selon lequel un exposé oral est suivi d'une période de questions. Elle est présidée de préférence par un représentant de l'initiateur-décideur ou une partie neutre.

Sa visibilité est certes un grand avantage : elle montre que le promoteur est disposé à discuter ouvertement d'une question controversée. Comme les parties sont mises en présence, elles peuvent obtenir des clarifications sur les faits présentés et exprimer de vive voix leurs points de vue et leurs préoccupations.

La réunion doit avoir lieu à un endroit commode. Elle se tient habituellement en soirée et dure plusieurs heures, mais tout dépend du sujet traité et du public ciblé.

La réunion publique est une « activité » très employée à toutes les étapes du processus de consultation, qu'il faille présenter un problème ou un projet, expliquer les difficultés et les solutions envisagées ou annoncer les décisions finales.

Information

La réunion publique est une excellente façon de présenter beaucoup d'information à un grand nombre de personnes. Les participants peuvent demander la clarification de données floues. Les promoteurs ont l'occasion de répondre directement aux

questions. Ils peuvent aussi voir là où l'information fait défaut et combler au besoin les lacunes.

Discussion

C'est souvent par un échange de points de vue, une confrontation des idées, qu'on arrive à résoudre les questions les plus épineuses. La réunion publique se prête admirablement à ce genre de débat-discussion, où les participants font connaître librement leur pensée.

Suivi

La réunion publique est un outil de suivi très utile. Elle permet de communiquer les étapes subséquentes du processus de consultation à un grand nombre de personnes à la fois. Elle peut aussi être utilisée pour communiquer les décisions finales et enregistrer les réponses des intervenants. Vous pouvez expliquer aux participants, en vos propres mots, comment leurs observations ont influé sur votre décision (ou pourquoi vous n'avez pas pu en tenir compte).

CONSIDÉRATIONS PARTICULIÈRES

1. Tâchez de joindre les personnes et les groupes clés

Il n'est pas toujours suffisant de faire paraître des avis publics dans les journaux. Il faut parfois faire des efforts supplémentaires pour joindre les personnes qui doivent participer à la prise de décisions. Ceci est particulièrement important aux toutes premières étapes du processus de consultation, quand

les questions à résoudre sont encore mal connues du public.

Les appels téléphoniques, les dépliants distribués dans les maisons et les lettres personnelles sont autant de moyens de communication à envisager.

2. *Choisissez avec soin la personne qui présidera la réunion*

Le succès de la réunion dépendra en grande partie de la personne qui présidera. Que cette personne se soit familiarisée ou non avec la question à résoudre, elle doit à prime abord être bonne communicatrice et savoir animer une discussion.

3. *Devenez de bons communicateurs*

Les réunions publiques exigent beaucoup d'entregent et de solides compétences en communications interpersonnelles. Il se peut que vous ayez à présenter un exposé, à répondre à des questions du public ou à participer à des discussions. Ce sont là des compétences que l'on obtient par la pratique et une bonne préparation.

MARCHE À SUIVRE

1. *Le but de la réunion et l'ordre du jour*

Tâchez de bien cerner les questions à l'étude et de vous familiariser avec la collectivité. Le chapitre 3 vous aidera à sélectionner l'activité la mieux adaptée à vos besoins. Élaborez un plan de travail et employez une fiche de vérification. (Les employés du Ministère devraient demander conseil auprès de la Direction des relations publiques et des communications.)

Sélectionnez avec soin la personne qui présidera la réunion. Si le projet proposé est controversé, il sera préférable de choisir une personne que toutes les parties considèrent comme impartiale. Connaissiez bien les matières à conflit entre les groupes d'intérêt. N'essayez pas cependant d'éviter les conflits, puisque vous devrez de toute façon les mettre sur le tapis à un moment ou à un autre afin de dégager un consensus.

N'oubliez pas de rédiger un ordre du jour, mais clarifiez d'abord ce que vous désirez obtenir de la réunion. Faites une liste des personnes-ressources, par exemple celles qui devront présenter les exposés, et du matériel technique (présentoirs, matériel audiovisuel, etc.) dont vous aurez besoin.

Un ordre du jour bien pensé doit en principe intégrer les éléments suivants :

- Accueil et prise des présences (par vous, en tant que porte-parole de votre organisme, ou par la personne qui préside la réunion)
- Présentation des personnes assises à l'avant de la salle (celles qui présenteront les exposés ou répondront aux questions)
- But de la réunion (son rôle dans le cadre du processus de consultation) et revue de l'ordre du jour et des procédures
- Présentation des exposés
- Récapitulation des points essentiels de la réunion (par vous ou la personne qui préside la réunion) et explication de la prochaine étape du processus de consultation

Vous trouverez un ordre du jour à la fin du chapitre. Vous pouvez vous en inspirer, du moment que vous tenez compte de votre auditoire.

2. *La publicité*

Il est important de sélectionner avec soin l'endroit où aura lieu la réunion.

L'endroit doit être aussi central que possible et la salle doit pouvoir accommoder le nombre de personnes attendues. N'utilisez pas les bureaux de votre organisme à moins d'y être contraint faute de choix ou à moins que les participants désirent se réunir à cet endroit. Les écoles publiques, les bibliothèques, les salles communautaires et les hôtels sont tous de bons endroits. Soyez conscient des préférences manifestées par les différents groupes d'intervenants. Bref, demandez l'avis des principaux intéressés avant d'arrêter votre choix.

La façon dont vous annoncerez la réunion dépendra de la localité et du public visé. Ce qui vaut pour un milieu urbain ne vaut pas nécessairement pour un milieu rural. De toute façon, il faut en général informer les gens au moins deux semaines à l'avance et enchaîner avec une publicité de rappel un jour ou deux avant la réunion. Mettez sur les communications à caractère informel, par exemple la publicité de bouche à oreille, surtout parmi les groupes que vous désirez joindre.

Si le promoteur est le Ministère, c'est la Direction des relations publiques et communications qui se charge des annonces payantes. Communiquez avec la Direction au début du processus pour planifier la stratégie publicitaire avec un ou une spécialiste des médias.

Il est toujours bon de faire parvenir l'ordre du jour aux personnes invitées.

3. *Le rôle du président*

Il est généralement préférable que la réunion soit présidée par une personne qui jouit du respect de ses concitoyens et qui est reconnue pour son impartialité et douée d'un bon jugement. Vous devriez mettre cette personne au courant de la question à résoudre et des faits récents. Communiquez-lui vos attentes et discutez des conflits possibles et des modes de résolution.

En général, la personne qui préside la réunion doit :

- énoncer le but de la réunion;
- faire observer les procédures et maintenir l'ordre;
- demeurer impartiale pendant les discussions;
- faciliter les échanges de points de vue;
- animer la période de questions et désigner tour à tour les intervenants;
- faire la récapitulation des recommandations et des décisions;
- mentionner les prochaines étapes du processus de consultation et clôturer la réunion.

4. *Les présentations*

Toute bonne présentation exige de la préparation et de la pratique. Tâchez de ne pas vous écarter du sujet. N'utilisez un rétroprojecteur que si vous êtes à l'aise avec cet appareil. Si vous en utilisez un, essayez de parler librement, au lieu de lire mot à mot le texte projeté sur l'écran. Il est souvent utile de distribuer un résumé des principaux points de l'exposé.

Les meilleurs exposés sont toujours prononcés avec simplicité et naturel. Il est préférable d'utiliser des fiches au lieu de lire le discours. Échangez des regards avec l'assistance et notez ses réactions. Si des personnes ne semblent pas comprendre certains points, demandez-leur si elles désirent une clarification.

Il est toujours bon de répéter le discours en privé avant de le prononcer en public. Prévoyez les questions difficiles et préparez une réponse.

5. *Les préparatifs*

Toute réunion publique fait intervenir une foule de détails techniques, d'où l'utilité d'une liste de vérification. Si possible, inspectez la salle et vérifiez le matériel (rétroprojecteur, microphones, etc.) avant la réunion. Le jour de la réunion, arrivez une bonne heure à l'avance pour vérifier si tout est en bon ordre.

Voici quelques points à inscrire sur la liste de vérification :

- Avez-vous posé des affiches à l'entrée de l'immeuble et devant les ascenseurs?
- Y a-t-il suffisamment de chaises? Sont-elles disposées comme prévu?
- La table à l'avant de la salle est-elle bien installée?
- Y a-t-il une table près de la porte (pour la feuille de présence)?
- Les personnes qui feront les présentations ont-elles chacune un insigne porte-nom?
- L'ordre du jour est-il imprimé en nombre suffisant?
- Avez-vous pris livraison des imprimés et du matériel de présentation?

- Les microphones et les projecteurs fonctionnent-ils correctement?
- Y a-t-il suffisamment de feuilles de commentaires?
- Des rafraîchissements seront-ils servis?

LE RÔLE DU RESPONSABLE DE LA RÉUNION

Superviser les préparatifs

Vous devrez veiller aux préparatifs de la réunion (employez une liste de vérification). Présentez l'ordre du jour à la personne qui présidera la réunion et communiquez-lui vos attentes. Expliquez aux personnes qui feront les exposés qu'elles doivent s'abstenir de débattre leurs points de vue entre elles ou avec l'assistance.

Accueillir les invités

Accueillez les invités à l'entrée de la salle. Présentez-vous et invitez-les à signer la feuille de présence et à prendre une feuille de commentaires. Si le temps le permet, demandez-leur comment ils ont pris connaissance de la réunion et quels sont leurs points de vue. Demandez-leur aussi s'ils désirent figurer sur votre liste d'envoi.

Épinglez sur vous un porte-nom et présentez-vous. Par exemple :

« Bonne soirée et bienvenue. Je me nomme Joanne Boucher et je suis agente d'environnement au bureau de district du ministère de l'Environnement et de l'Énergie. Je vais présenter ce soir un exposé sommaire du plan de gestion des déchets. J'ai mis des feuilles de renseignements sur la table. Ne partez pas sans en avoir pris une. »

ou :

« Bonjour! Mon nom est Joanne Boucher et je suis agente d'environnement au sein du ministère de l'Environnement et de l'Énergie. Auriez-vous l'obligeance de signer la feuille de présence? Nous aimerions aussi que vous preniez quelques minutes à la fin de la réunion pour remplir la feuille de commentaires. Je vous remercie. »

Discutez librement avec les participants avant le début de la réunion. Les gens sont en général plus à l'aise à ce moment-là et communiqueront spontanément leurs préoccupations. Encouragez-les à soulever les points qui les préoccupent pendant la réunion. Par exemple :

« C'est un point important. J'espère que vous le soulèverez pendant la période de questions. »

Présider la réunion

Dans certaines circonstances, il est tout à fait approprié pour le responsable de la réunion de faire office de président. De façon générale, comme porte-parole de votre organisme, vous devez veiller à ce que l'auditoire comprenne bien le but de la réunion et les objectifs de la consultation.

Si la question est très controversée, il se peut que certaines personnes adoptent un ton hostile. Gardez votre sang-froid et remerciez-les de leurs commentaires. Demandez ensuite aux personnes réunies si elles désirent continuer dans cette voie ou revenir à l'ordre du jour.

Bien écouter pour bien communiquer

Il se peut que vous ayez à présenter un exposé, à répondre à des questions et à discuter librement avec les participants pendant la pause ou après la réunion. Rappelez-vous qu'il n'est pas suffisant d'être un fin communicateur : il faut aussi savoir écouter.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, une présentation réussie nécessite de la préparation et de la pratique. Soyez naturel et cherchez à « joindre » votre auditoire. Par exemple :

« Les gens à l'arrière peuvent-ils m'entendre? »

« Je remarque des hochements de tête. Je vais clarifier ce dernier point. »

Répondre aux questions exige beaucoup d'attention et de tact. Évitez de « cataloguer » les observations et les questions des membres de l'assistance (ne dites pas de telle opinion qu'elle est « radicale » ou « subjective », de telle question qu'elle est « peu claire », de tel point qu'il est « contradictoire », etc.).

N'offrez pas votre opinion sans réfléchir. Tâchez de vous en tenir aux faits : n'oubliez pas que vous représentez votre organisme. Si une question sort du sujet, essayez d'y répondre rapidement, puis passez à la question suivante. Ne répondez qu'aux questions auxquelles vous connaissez la réponse. Si vous n'avez pas la réponse, dites-le ouvertement, mais engagez-vous à la trouver dès que possible. Par exemple :

« Je suis désolé, mais je ne connais pas la réponse à cette question. Si vous voulez bien me donner votre nom et votre numéro de téléphone, je vous appellerai volontiers demain. »

Si une personne tente d'entamer un débat au lieu de poser une question, attendez le moment propice pour la remercier de ses commentaires et passez à la personne suivante. Par exemple :

« Je vous remercie de vos commentaires. Peut-être devrions-nous discuter de ce point après la réunion? Avez-vous une autre question? Non? Alors la personne à l'arrière est la suivante, puis la personne ici, à ma gauche. »

Pendant les pauses et après la réunion, mêlez-vous à la foule. Essayez de savoir ce que les gens pensent de la réunion. Prenez leur « pouls ». Soyez attentif à leurs préoccupations. Répondez à leurs questions, mais tenez-vous-en aux propos « officiels » du groupe que vous représentez : ne dites rien en confidence. Soyez conscient de votre « langage corporel ». Si vous regardez à gauche et à droite pendant qu'une personne vous parle, ou que vous vous tenez les bras croisés, que manifestez-vous sinon un manque flagrant d'intérêt!

Vous pourriez dire par exemple :

« Nous sommes très heureux que vous ayez pu assister à la réunion de ce soir. Puis-je vous demander où vous avez entendu parler de la réunion? »

« Avez-vous trouvé les exposés utiles? »

« Avez-vous eu l'occasion de poser toutes vos questions? »

« À votre avis, une seconde réunion serait-elle utile? Devrions-nous songer à une journée portes ouvertes? Que pensez-vous de l'idée d'un bulletin? »

« Que disent vos amis (vos voisins, vos collègues, etc.) du plan proposé? L'information est-elle suffisante? »

Récapituler les principaux points

À la fin de la réunion, vous ou la personne qui préside la réunion devrez récapituler les principaux points de la discussion. Voyez s'il y a unanimité sur les points clés. Par exemple :

« Il semble que tous ici présents pensent que le choix n° 3 nécessite des précisions, et qu'il serait bon de tenir une seconde réunion publique le mois prochain pour en discuter? Ai-je tort? »

Vous devriez aussi mentionner comment les recommandations de l'assistance seront prises en considération. Par exemple :

« Comme vous l'avez suggéré, je vais mentionner les recommandations dans le prochain bulletin et inviter les commentaires du plus grand nombre de gens possible. »

À la toute fin de la réunion, n'oubliez pas de remercier les gens d'être venus et d'avoir donné de leur temps. Demandez-leur de remplir la feuille de commentaires et offrez de rester après la réunion pour poursuivre librement la discussion. Par exemple :

« Je vous remercie d'être venus ce soir. Pour ma part, j'ai trouvé la réunion très intéressante et très utile. Je vais rester quelque temps après la réunion au cas où quelques-uns d'entre vous seraient disposés à poursuivre la discussion. Encore une fois, merci et à bientôt, je l'espère. »

BILAN

La réunion publique devait vous aider à répondre aux objectifs du programme de consultation. L'a-t-elle fait? Quelles leçons pouvez-vous tirer de cette expérience?

Vous devriez demander l'avis de la personne qui a présidé la réunion, des collègues qui vous ont aidé à mettre sur pied la réunion, des personnes qui ont assisté à la réunion et, si vous faites partie du personnel du Ministère, de votre conseiller en communications.

1. Le président et vos collègues

Aussitôt que possible après la réunion, réunissez-vous avec la personne qui a présidé la réunion, les présentateurs et les collègues qui ont assisté à la réunion. Posez-vous les questions suivantes :

- Les personnes que vous désiriez rencontrer sont-elles venues?
- Les gens ont-ils compris le but de la réunion? Étaient-ils d'accord?
- Les exposés étaient-ils complets?
- Les réponses aux questions de l'assistance étaient-elles claires?
- Les gens se sont-ils entendus sur les préoccupations à soulever et les recommandations à faire?
- Qu'a-t-il été convenu de faire à l'étape suivante?
- La réunion a-t-elle changé quelque chose au processus de consultation?

Une assistance peu nombreuse ne signifie pas un échec. Il se peut que des personnes aient été trop occupées pour assister à la réunion, ou qu'elles ne soient pas à l'aise à l'idée de participer à une réunion. Quoi qu'il en soit, examinez votre stratégie de publicité, surtout si les groupes directement touchés par le projet ou les groupes qui avaient confirmé leur présence ne sont pas venus. Téléphonez-leur pour discuter des raisons de leur absence. Offrez au public plusieurs façons de faire connaître ses points de vue.

2. L'assistance

À la fin de la réunion, vous ou le président devrez inviter les personnes réunies à dire ce qu'elles pensent de la réunion et à remplir la feuille de commentaires. Demandez aux gens si l'heure et le lieu de la réunion étaient commodes. Demandez-leur ce que devrait être la prochaine étape du processus de consultation.

La feuille de commentaires doit être facile à remplir (quelques questions ouvertes suffisent en général). Utilisez à cette fin le papier à en-tête de votre organisme. Bien qu'il soit préférable que les participants remplissent la feuille avant de quitter la réunion, prenez soin d'inscrire l'adresse postale. (Vous trouverez une feuille de commentaires type à la fin du chapitre.)

Ne vous sentez pas personnellement visé par les critiques. Les participants peuvent avoir des propos acerbes, mais apprécier tout de même votre rôle. De toute façon, cela dénote souvent que les gens sont à l'aise et qu'ils savent que leurs remarques seront prises au sérieux.

3. La Direction des relations publiques et des communications

Demandez à votre conseiller en communications d'assister à une partie de la réunion et de faire part de ses observations après coup. Examinez les feuilles de commentaires avec cette personne.

À la lumière de l'évaluation, modifiez s'il y a lieu la façon dont se dérouleront les prochaines réunions et apportez les changements nécessaires au processus de consultation. Sachez tirer avantage des cours de formation et de perfectionnement donnés par la Direction des ressources humaines.

ORDRE DU JOUR (EXEMPLE)

19 h 30 Mot d'ouverture et présentation des personnes clés (15 minutes)
Président : Paul Emond, faculté de droit d'Osgoode Hall

19 h 45 Présentation des exposés
Ministère :
Objet de la réunion (10 minutes)
John Budz, agent de district,
Bureau de district de Halton-Peel

Région de Peel :
Rapport sur les taux sanguins d'enfants habitant à proximité
de l'usine Tonolli, à Mississauga (20 minutes)

Ministère :
Rapport sur la teneur en plomb des sols jouxtant l'usine Tonolli,
à Mississauga (20 minutes)
Rob Rinnie, coordonnateur, services techniques,
Section de la phytotoxicologie

20 h 35 Remarques et questions (40 minutes)

21 h 15 Mot de la fin (15 minutes)

Roy Cornish, président,
Sherway Homeowners and Recreation Association Inc.

John Walmark, président,
Applewoods Acres Homeowners Association

Margaret Marland, députée,
Mississauga-Sud

21 h 30 Clôture

FEUILLE DE COMMENTAIRES TYPE

1. À votre avis, la réunion :

■ a-t-elle clarifié les questions à l'étude?

☐ Oui ☐ Non

■ était-elle bien organisée?

☐ Oui ☐ Non

■ vous a-t-elle permis d'exprimer librement vos points de vue?

☐ Oui ☐ Non

2. Le matériel audiovisuel était-il utile?

☐ Oui ☐ Non

3. À votre avis, une seconde réunion serait-elle à propos?

☐ Oui ☐ Non

4. Avez-vous des suggestions à nous communiquer?

5. Désirez-vous obtenir de plus amples renseignements sur le projet?

☐ Oui ☐ Non

Désirez-vous figurer sur notre liste d'envoi et être tenu(e) au courant des activités que nous planifierons au cours des semaines à venir?

☐ Oui ☐ Non

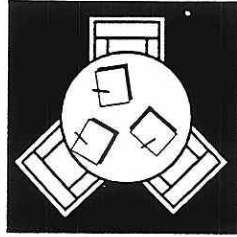
Si vous avez répondu OUI à la dernière question, veuillez mentionner votre nom et votre adresse :

Nom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Téléphone : _____

Merci d'avoir rempli la feuille de commentaires.



Ateliers

DEVRIEZ-VOUS ORGANISER UN ATELIER?

On entend par *ateliers* des séances de travail auxquelles participent des personnes amenées à s'entendre sur des questions ou à régler des problèmes. Leur but est donc différent de celui des réunions publiques, qui se limitent à diffuser de l'information et à répondre aux questions. Les participants, en général peu nombreux, sont sélectionnés d'après leur connaissance du sujet et leurs points de vue. Les ateliers recherchent avant tout la confrontation des idées. Ils sont dirigés par un animateur, dont le rôle consiste à structurer la discussion et à essayer de trouver un terrain d'entente.

Compréhension

Un atelier fait ressortir clairement les points de vue des participants.

Discussion

Parce qu'ils mettent les parties en présence dans un climat de bonne entente, les ateliers favorisent les échanges francs et la recherche de solutions novatrices.

Consensus

Les ateliers libèrent la créativité et sont propices aux consensus.

CONSIDÉRATIONS PARTICULIÈRES

1. Définissez clairement le problème à résoudre

Si le but de l'atelier n'est pas clair, les participants tenteront d'imposer leur propre idée de ce que l'atelier devrait accomplir. Par ailleurs, si les objectifs ne sont pas réalistes, la discussion peut engendrer un sentiment d'échec et de frustration.

2. Faites appel à un animateur expérimenté

Le succès d'un atelier repose en grande partie sur la personne appelée à diriger la discussion. Il n'est pas du tout nécessaire que cette personne connaisse à fond le sujet. Elle doit cependant être bonne communicatrice, son rôle étant de donner de l'impulsion aux discussions pour qu'il en jaillisse des idées créatives. Elle doit aussi veiller à ce que les participants ne s'écartent pas trop du sujet de discussion.

Selon la nature de votre programme de consultation, vous trouverez peut-être nécessaire de retenir les services d'un animateur plusieurs semaines avant le jour fixé. Cette personne se chargera d'organiser la séance, de joindre les participants et de rédiger un bilan de la discussion.

À moins d'être vous-même un animateur expérimenté, il vaut mieux résister à la tentation d'exercer cette tâche. Même si vous vous débrouillez en fin de compte assez bien, cela vous empêchera de jouer le rôle qui vous incombe en propre, celui de l'observateur minutieux, qui écoute attentivement les participants.

Enfin, pour que l'animateur puisse accomplir son rôle le plus efficacement possible, il est essentiel de lui communiquer clairement vos attentes.

3. *Sélectionnez soigneusement les participants*

On ne saurait trop souligner l'importance de choisir avec soin les participants. Vous devrez inviter soit des personnes animées de points de vue opposés, soit des personnes ayant de nombreux intérêts en commun. Tout dépend du but recherché et de la question à résoudre. Quoi qu'il en soit, veillez à ce que les participants saisissent bien le problème et soient disposés à collaborer à la recherche d'une solution.

Si vous voulez solliciter un grand éventail de points de vue, vous devrez d'abord vous familiariser avec les opinions des gens de la localité. Plus les points de vue sont variés, plus les sujets de dissension risquent d'être nombreux. Ne cherchez pas cependant à éviter les conflits, puisque c'est souvent d'une lutte d'idées que jaillit un consensus.

MARCHE À SUIVRE

1. *L'établissement des objectifs*

Assurez-vous d'abord que l'atelier est le meilleur moyen d'obtenir ce que vous attendez de la consultation (voir le chapitre 3). Évaluez les ressources humaines et matérielles dont vous aurez besoin. Servez-vous d'une liste de vérification. Attribuez les tâches, mais veillez à ce que quelqu'un (vous-même?) se charge de la coordination générale.

Si vous faites partie du personnel du Ministère, demandez conseil à la Direction des relations publiques et des communications. N'oubliez pas d'informer les participants assez longtemps avant la date fixée pour qu'ils puissent s'organiser en conséquence. Il vous faudra investir un peu de temps au téléphone avec les participants pour trouver une date qui convient à chacun.

2. *La sélection de l'animateur*

L'animateur a pour premier rôle de donner de l'impulsion à la discussion. La personne qui remplit cette fonction doit intervenir lorsque la discussion s'égare. Elle doit aussi chercher adroitement à focaliser les débats sur la recherche de solutions. Voici quelques-unes des tâches qui lui incombent :

- préparer l'ordre du jour et expliquer la marche à suivre;
- inciter les participants à exprimer leurs points de vue;
- clarifier les points ambigus;
- résumer les points essentiels;
- articuler les choix proposés et les recommandations;
- faire rapport au coordonnateur du déroulement de l'atelier.

Rencontrez l'animateur avant la séance et communiquez-lui vos attentes. Discutez de son rôle : ses tâches se limitent-elles à la discussion, ou s'étendent-elles aussi à l'organisation même de la journée (communication avec les participants, réservation de la salle, préparation du rapport, etc.)?

Il est peu probable que l'animateur connaisse à fond le sujet à l'étude. Vous devrez par conséquent faire le tour de la question avec lui. Donnez-lui aussi des documents d'information.

Il est très important d'établir la façon dont vous et l'animateur allez collaborer pendant la séance. Laissez-lui le champ libre pour ce qui est de l'animation de la discussion, mais précisez que vous désirez intervenir à intervalles réguliers.

L'animateur ne doit pas prendre parti ni se lancer dans les débats. Soyez explicite sur ce point.

Prévoyez les problèmes et conférez avec l'animateur. Que ferez-vous si la discussion dégénère en querelle de mots? si elle s'égare à tout moment? si le groupe aboutit dans une impasse avant d'être parvenu à un accord? Quoi que vous fassiez, prenez soin

de ne pas empiéter sur le rôle de l'animateur. Évitez, par exemple, d'intervenir lorsque les participants s'écartent du sujet : c'est clairement la tâche de l'animateur, non la vôtre.

3. La sélection du lieu

Les ateliers ne suivent pas un modèle rigide. Vous pouvez aisément les adapter à vos besoins. En général, ils commencent le matin et se terminent en fin d'après-midi, mais il n'est pas rare qu'ils durent jusqu'à deux jours (il faut alors prévoir le logement et les repas). Quelle que soit la durée de la séance, vous devrez réserver un quart d'heure ou deux pour faire le bilan avec l'animateur et les participants.

Le lieu peut influencer beaucoup sur l'humeur des participants. Il est contre-indiqué de choisir comme emplacement le bureau de l'un des participants : les distractions y seraient trop nombreuses. Les endroits isolés ou les lieux de villégiature créent parfois un sentiment de solidarité parmi les participants et se révèlent ainsi très propices à des discussions fructueuses. Si vous optez pour ce choix, vous devrez vous occuper du transport. Si la séance a lieu dans une ville, les choix sont multiples (centre de congrès, centre communautaire, bibliothèque, hôtel, etc.). Suggérez aux participants de s'y rendre par transport en commun ou par covoiturage.

N'oubliez pas d'inspecter la salle : les chaises doivent être confortables et la salle doit être assez grande pour accommoder les participants autour d'une même table. Si vous comptez diviser l'assistance en petits groupes, veillez à réserver le nombre de salles requis.

4. La sélection des participants

La discussion n'en sera que plus riche si vous choisissez un groupe hétérogène par ses idées et ses points de vue. Dans certains cas, vous saurez exactement quelles personnes inviter; en d'autres circonstances, vous n'aurez d'autre choix que de cibler des associations et des groupements, et de laisser à

ceux-ci le soin de sélectionner leurs porte-parole. Il n'y a pas de règles précises quant au nombre des participants. Si le problème à résoudre est peu complexe et n'a qu'une portée locale, un petit groupe de quatre à cinq personnes peut très bien convenir. En revanche, les problèmes d'une grande portée pourraient nécessiter la participation d'une centaine de personnes.

Vous devez joindre les participants bien à l'avance. Discutez avec eux de l'objet de l'atelier et soyez explicite quant à vos attentes. Mentionnez la durée de la séance, les arrangements quant au transport et au logement, et ainsi de suite. Demandez-leur s'ils ont des questions. (Les invités demandent parfois à connaître le nom des autres participants.)

Une fois que les personnes ciblées auront accepté de participer, envoyez-leur une lettre d'invitation dans laquelle vous résumerez votre entretien initial. Expédiez au moins deux semaines à l'avance tous les documents dont elles pourraient avoir besoin.

Il se peut que vous ayez à préparer des diapositives, des transparents pour rétroprojecteurs, des tableaux, des imprimés, des fiches d'évaluation et ainsi de suite. Le matériel doit être facile à comprendre et à utiliser. Son but est d'aider à la créativité. Il doit par conséquent refléter l'approche générale de l'atelier, qui est de trouver des solutions et de dégager un consensus, non de discuter du pour et du contre d'une décision déjà prise.

5. Les derniers préparatifs

Arrivez avant le début de la réunion. Utilisez une liste de vérification : la salle est-elle ouverte? y a-t-il un nombre suffisant de chaises? le matériel audiovisuel est-il installé comme il le faut? y a-t-il des rafraîchissements? Posez des pancartes à des endroits stratégiques (hall d'entrée, ascenseurs, etc.), même si tous les participants connaissent bien le lieu.

VOTRE RÔLE

Vous serez appelé à jouer un rôle très particulier et différent de tout autre rôle de consultation, celui de l'« hôte » face à un groupe de personnes rassemblées pour résoudre un problème que vous-même avez défini. Votre tâche consiste surtout à *écouter*, bien qu'il soit approprié à certains moments de participer activement aux délibérations. Autre singularité : ce n'est pas vous qui dirigez la discussion, mais l'animateur.

Vos responsabilités en tant qu'« hôte » sont les suivantes :

Définir les objectifs

Vous devez ouvrir la séance en réitérant la nature du problème à résoudre. Une explication simple et concise suffit. N'oubliez pas cependant de mentionner les faits nouveaux. Par exemple :

« Comme je l'ai mentionné au téléphone et dans ma lettre, si nous pouvons nous entendre sur huit ou même dix questions que nous pourrions ensuite présenter à l'occasion d'une réunion publique, je crois que nous aurons très bien accompli notre tâche. »

Accueillir les participants

Les participants doivent se présenter. S'ils sont trop nombreux, distribuez une liste des noms. Tous doivent porter un insigne avec leur nom, leur prénom et l'organisme s'il y a lieu.

Remerciez les participants d'être venus et présentez l'animateur. Expliquez brièvement son rôle et donnez-lui le gouvernail.

Ne pas perdre le fil de la discussion

Vous devez pouvoir communiquer aisément avec l'animateur tout au long de la journée. Conférez aussi souvent qu'il le faut pour que la discussion reste centrée sur le problème à résoudre. Si les participants s'écartent du sujet, ou s'ils piétinent, vous ou l'animateur devrez réitérer les objectifs et réorienter la discussion. Par exemple :

« Je trouve la discussion très fructueuse. Je crois qu'il serait utile d'explorer plus en détail les deux derniers points. »

ou encore :

« Ce sont là de bonnes idées, mais j'ai besoin de connaître vos points de vue sur les trois solutions que nous avons élaborées ce matin. »

Donner votre avis

Il se peut qu'on vous demande d'exprimer votre avis à un moment donné de la discussion. Réfléchissez bien à ce que vous allez dire. Si vous vous montrez très emballé, les participants croiront que vous acceptez d'emblée leur suggestion. Cela ne ferait que gonfler leurs attentes. En revanche, si vous vous montrez très négatif, vous risquez de saper la créativité de certains participants.

Vous ou l'animateur devrez voir à ce que toutes les parties représentées expriment leurs points de vue. Si les idées ne sont pas claires, demandez des précisions. Par exemple :

« Cette question mérite qu'on s'y attarde. Quelle en est la portée? Que suppose-t-elle comme conséquence? »

ou encore :

« Laissons cette idée au tableau. Faut-il en étudier un peu plus les répercussions? Répond-elle aux trois objectifs? Elle répond au premier, mais je ne suis pas certain qu'elle réponde aux deux autres. Qu'en pensez-vous? »

Appuyer l'animateur

Vous et l'animateur devrez conférer à plusieurs moments de la journée. Profitez des pauses-café pour voir avec lui s'il y aurait lieu d'apporter certains changements.

Alors que l'animateur canalisera son énergie à diriger la discussion et à trouver le fil conducteur entre plusieurs idées, vous pourrez observer à votre guise la réaction des participants. Si l'animateur ne note pas la réaction des participants à certains moments clés, vous devrez le lui faire remarquer. Mais faites preuve de tact! Par exemple :

« Je vois que plusieurs personnes ne semblent pas favorables à cette idée. Pourrions-nous y revenir? »

ou encore :

« Excusez mon interruption, mais Louise vient de dire quelque chose d'important, et je ne suis pas tout à fait certain d'avoir bien compris. Pourriez-vous répéter je vous prie? »

Ne pas intervenir à tout propos

En qualité d'hôte, votre rôle peut aussi être celui d'une personne-ressource. Si vous comptez surtout assister à titre d'observateur, vous pourriez songer à ajouter un ou deux membres de votre organisme à la liste des participants.

Votre rôle premier est certes celui de l'observateur, mais cela ne doit pas vous empêcher d'intervenir si vous avez quelque chose d'important à communiquer. Veillez toutefois à ne pas intervenir mal à propos ni de manière intempestive. Évitez surtout d'entrer dans les débats.

Souvenez-vous que le but de l'atelier est d'entendre les points de vue des participants. La discussion doit couler librement.

Passer en revue les points sur lesquels vous vous êtes entendus

À la fin de la journée, vous, ou plus particulièrement l'animateur, devrez faire le point sur la discussion. Assurez-vous que les participants s'entendent sur les recommandations présentées. Par exemple :

« Ce sont là, à mon avis, les trois grandes recommandations sur lesquelles nous nous sommes entendus aujourd'hui. Qu'en pensez-vous? »

Si l'objet de l'atelier était de forger un consensus, et que vous n'y êtes pas parvenu, vous devrez peut-être songer à organiser un second atelier. Demandez l'avis des participants.

C'est à vous, en qualité d'hôte, d'énoncer le mot de la fin. Rappelez aux participants que l'atelier s'inscrit dans un vaste processus de consultation. Mentionnez les étapes suivantes du processus, surtout en ce qui concerne l'obligation des particuliers d'informer le public des décisions qui ont été prises. Par exemple :

« Vous conviendrez sans doute avec moi que le public doit étudier plus avant les recommandations présentées ici. J'ai l'intention de résumer notre discussion dans le prochain numéro de notre bulletin. Nous en discuterons à l'occasion de notre réunion publique du mois prochain. »

Demandez aux participants s'ils ont des observations à faire quant au déroulement de l'atelier. En tout dernier lieu, remerciez l'animateur et les participants.

Suivi

Envoyez un compte rendu de la discussion à tous les participants. Invitez-les à faire part de leurs observations et incorporez ensuite ces observations au compte rendu pour qu'il soit des plus complets.

Dans la lettre que vous expédiez en même temps que le compte rendu, décrivez les prochaines étapes du processus de consultation. Insérez aussi une analyse des commentaires. Remerciez les participants de leur temps et mentionnez que vous les tiendrez au courant des progrès réalisés.

BILAN

L'atelier devait vous aider à répondre aux besoins du programme de consultation. L'a-t-il fait?

Vous devriez demander l'avis de l'animateur, des participants et, si vous faites partie du personnel du Ministère ou de la Direction des relations publiques et des communications.

1. Vous et l'animateur

Aussitôt que possible après la réunion, réunissez-vous avec l'animateur et ceux de vos collègues qui ont assisté à la réunion. Avez-vous bien collaboré avec l'animateur? Quelle expérience avez-vous tirée de l'atelier? Communiquez vos idées avec les co-organisateurs qui n'ont pas pu participer à l'atelier.

2. Les participants

Prenez quelque temps à la fin de la journée pour sonder l'opinion des participants. Manifestez clairement que vous désirez obtenir leurs commentaires.

Si l'atelier n'a réuni qu'un petit groupe de personnes, demandez à l'animateur d'inviter les participants à discuter librement des points forts et des points faibles de la journée. S'il y a lieu, demandez aux participants s'ils ont des observations sur certains points en particulier, sur la façon dont l'atelier a été dirigé, par exemple.

L'animateur pourrait dire :

« Pourrions-nous prendre quelques minutes pour évaluer la façon dont s'est déroulé l'atelier? J'aimerais bien connaître vos impressions. Étions-nous trop nombreux? pas assez nombreux? Auriez-vous aimé recevoir plus de documentation avant l'atelier? Avez-vous des améliorations à proposer?

Distribuez une feuille de commentaires. Celle-ci doit être facile à remplir (quelques questions à développement suffisent en général). Utilisez à cette fin le papier à en-tête de votre organisme. Bien qu'il soit préférable que les participants remplissent la feuille avant de quitter la réunion, inscrivez tout de même l'adresse postale. N'oubliez pas de mentionner comment vous allez tenir compte des commentaires. Mentionnez aussi qu'il n'est pas obligatoire de remplir la feuille de commentaires.

Vous pourriez dire :

« Avant que vous partiez, j'aimerais bien recueillir vos impressions de la journée. Vos idées nous aideront à planifier nos activités futures. Je vais distribuer cette feuille de commentaires. Il n'est pas nécessaire de la signer. Si vous désirez poursuivre la discussion, je vais rester quelque temps après la réunion. Merci. »

Ne vous sentez pas personnellement visé par les critiques. Souvenez-vous que les jugements critiques ne signifient pas nécessairement que l'atelier s'est soldé par un échec. Essayez de déchiffrer ce que les gens essaient de dire, de voir ce que dissimulent leurs commentaires. Par exemple, il se peut que les participants ne soient pas favorables au projet, mais qu'ils aient tout de même beaucoup apprécié la consultation.

(Vous trouverez une feuille de commentaires type à la fin du chapitre.)

FEUILLE DE COMMENTAIRES TYPE

À votre avis, l'atelier :

- a-t-il atteint le but recherché?
☐ Oui ☐ Non
- vous a-t-il aidé(e) à mieux comprendre la question?
☐ Oui ☐ Non
- était-il bien organisé?
☐ Oui ☐ Non
- vous a-t-il permis d'exprimer librement vos points de vue?
☐ Oui ☐ Non
- L'animateur(trice) a-t-il(elle) facilité la discussion?
☐ Oui ☐ Non
- À votre avis, un second atelier serait-il utile?
☐ Oui ☐ Non

Avez-vous des suggestions à nous communiquer?

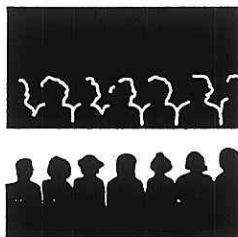
Pour obtenir de plus amples renseignements, prière de remplir la section suivante.

Nom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Téléphone : _____

Merci d'avoir rempli la feuille de commentaires.



Comités publics

DEVRIEZ-VOUS FORMER UN COMITÉ PUBLIC?

Le comité public vous permet de réunir des membres du public et des représentants des groupes d'intérêt pour discuter de façon formelle une situation ou pour élaborer un plan. Il donne au public un rôle consultatif de première importance.

Les membres du comité, qui sont désignés par votre organisme ou élus par des regroupements publics ou le grand public, se réunissent régulièrement avec des représentants de votre organisme pendant toute la durée du projet ou aussi longtemps qu'une question demeure à l'étude. En tant que représentant de votre organisme, vous pouvez être tantôt membre actif ou personne-ressource, tantôt agent de liaison ou président du comité.

Les comités publics exigent, et favorisent d'ailleurs, un dialogue proactif et continu entre la collectivité et l'organisme. C'est par eux que sont recueillies et diffusées les préoccupations du public et que sont forgés des solutions et des consensus.

Il y a trois types de comités publics :

- les comités consultatifs, à qui sont confiés les dossiers complexes ayant d'importantes répercussions sur l'environnement;
- les comités de liaison, qui regroupent généralement des représentants de la collectivité et qui ont pour tâche de résoudre des problèmes locaux;
- les comités de surveillance, qui s'occupent surtout de la mise en oeuvre d'un projet. Ceux-ci veillent à ce que les décisions qui ont été prises sont bel et bien mises à exécution. À l'instar des comités

de liaison, les comités de surveillance sont établis dans la localité ou même au sein d'un quartier en particulier. On les désigne aussi sous le nom de « comités de mise en oeuvre ».

La création d'un comité public peut vous permettre d'atteindre les quatre objectifs suivants :

■ *La compréhension du public*

En mettant en présence différents intervenants dans le contexte de la consultation, il est possible de définir la position du public à l'égard des questions à l'étude.

■ *La discussion des problèmes*

Le comité donne aux spécialistes de différents domaines l'occasion d'échanger, pendant une certaine période, des idées sur les questions à l'étude ou les projets.

■ *Le consensus*

Le comité public est l'activité par excellence pour forger un consensus. Les membres, qui représentent de nombreux groupes d'intérêts, travaillent ensemble à régler les litiges ou à mettre en oeuvre un plan d'action.

■ *Le suivi*

Le comité peut vous renseigner sur la meilleure façon de communiquer avec le public. Vous pouvez aussi avoir recours au comité pour disséminer au sein du grand public de l'information sur les étapes ultérieures d'un projet ou sur la décision qui a été rendue.

CONSIDÉRATIONS PARTICULIÈRES

Avant de former un comité public, prenez en considération les trois facteurs suivants :

1. Fixez des objectifs réalistes

Pour susciter l'intérêt et l'enthousiasme des participants, le comité doit se fixer des objectifs réalistes, quoique pertinents. Le public se désintéresse vite lorsque le comité n'accomplit rien de concret.

Il n'est peut-être pas nécessaire de former un comité public si la question à l'étude est très ponctuelle ou si elle doit être réglée sur-le-champ. D'autre part, si la question est de nature très complexe et qu'aucune solution ne semble envisageable, les principaux intervenants risquent aussi de perdre intérêt.

Il est essentiel de bien définir le mandat du comité, la portée de ses pouvoirs et le calendrier de l'activité.

2. Surveillez de près les activités du comité

Prenez une part active aux activités du comité, sans tenter d'exercer un contrôle trop serré. Il suffit de veiller à ce que les membres ne perdent pas de vue l'objectif de l'activité. Vous devez donc les mettre constamment à jour sur les politiques et les visées de votre organisme.

3. Tenez le public au courant

Le comité public n'est qu'un élément de votre programme de consultation. Évitez de vous limiter à cette activité. La création d'un comité public, qui s'inscrit dans le processus décisionnel, est souvent l'activité qui vous permet de susciter l'intérêt de la population.

Vous devez tenir le public au courant et veiller à ce que le comité assume la pleine responsabilité de ses activités. Toutes les réunions du comité doivent être ouvertes au public. Ayez recours aux méthodes de communication à caractère informel, tels les appels téléphoniques et les discussions libres, pour faire part à la collectivité des activités du comité.

Les membres de la haute direction de votre organisme font également partie de votre public; vous devez donc les tenir au courant.

MARCHE À SUIVRE

1. L'établissement des objectifs et du mandat du comité

Vous trouverez au chapitre 3 les éléments qui vous permettront de vérifier si les activités du comité de liaison ou du comité de surveillance cadrent bien avec les objectifs de la consultation. Élaborez un plan de travail. Votre première tâche consistera à définir le mandat du comité public. Pour ce faire, vous devrez déterminer :

- la nature de la question en litige (Peut-elle être cernée clairement? S'agit-il d'un problème visible ou reconnu par la population?)
- les objectifs du comité (Sont-ils réalistes?)
- la nomination des membres du comité
- la composition du comité
- les rôles et responsabilités des membres du comité
- le rôle des représentants de votre organisme (Un porte-parole de votre organisme devrait-il siéger au comité? Devriez-vous fournir au comité une équipe de soutien ou un secrétariat général?)
- les autres ressources devant être fournies au comité (Le comité a-t-il besoin d'un facilitateur d'expérience?)
- la responsabilité du comité en ce qui concerne la production de rapports
- les règles de fonctionnement (L'accès du public à toutes les réunions publiques, et ainsi de suite. Est-il nécessaire de préparer des lettres de nomination?)

À la fin du présent chapitre, vous trouverez un mandat type. Veuillez vous en servir pour établir les objectifs de votre programme de consultation.

2. La notification du public

Vous devrez informer le public de la création du comité et du fait qu'il est invité à y participer.

Votre première tâche consiste à cibler les intervenants principaux. S'il s'agit d'un comité de surveillance mis sur pied pour un problème local, vous devez en informer tous les résidents en distribuant des circulaires, par exemple. Pour des questions plus complexes touchant à des politiques, vous pourriez avoir recours à la publicité dans les médias ou au publipostage ciblé pour joindre le plus grand nombre d'intéressés possible.

Constituez également une liste de particuliers ou de groupes que la question intéresse. Discutez de façon informelle avec ces derniers et demandez-leur qui devrait participer à l'activité et comment entrer en communication avec eux. Examinez la liste avec votre conseiller en communications et d'autres personnes qui connaissent bien le public que vous tentez de joindre.

Pour plus de renseignements à ce sujet, consultez la section intitulée *L'entretien des bonnes relations communautaires*, au chapitre 3.

3. Le recrutement des membres du comité

Les membres du comité sont généralement sélectionnés de deux façons : ils sont désignés par la haute direction de l'organisme ou par les particuliers et les groupes que vous avez invités à participer à l'activité. Vous devrez indiquer clairement dans votre mandat la méthode de recrutement que vous avez choisie.

Les nominations sont souvent fondées sur les recommandations du personnel. Si vous faites partie du comité de sélection, établissez une liste des intervenants selon leurs intérêts et leurs compétences. Encore une fois, rencontrez de façon informelle les candidats pour connaître leurs points de vue sur la question à l'étude.

Les membres du comité sont généralement choisis par des résidents de la collectivité selon l'une des méthodes qui suivent.

■ Des groupes ou des associations que vous aurez choisis peuvent nommer un ou plusieurs porte-parole. Cette approche requiert donc la formation d'un comité de sélection public qui représente adéquatement tous les intérêts de la collectivité. Vous devrez par ailleurs organiser un forum où les membres de la collectivité désigneront leurs porte-parole.

■ Les nominations peuvent être présentées lors d'une réunion publique, où les membres seront choisis par vote à main levée ou par scrutin secret, selon la préférence des gens présents. Si l'on choisit cette méthode, il est important d'annoncer la tenue de la réunion en publiant un avis ou en envoyant une lettre aux groupes clés.

■ Les nominations peuvent aussi être diffusées à la population et faire l'objet d'un scrutin secret. Une telle approche ne peut être adoptée qu'à la demande des membres de la collectivité.

■ Toute personne intéressée a le droit de participer. Bien qu'il faille publiciser le processus de sélection, cela ne garantit pas que les intéressés vont former un groupe représentatif des intérêts de la collectivité.

4. La gestion des travaux du comité

N'oubliez pas que le comité est là pour appuyer le programme de consultation. Vous aurez à gérer de près les activités du comité pour qu'il ne s'éloigne pas de son objectif premier.

Gérer un comité public, c'est un peu comme surveiller une réunion publique ou un atelier. Les réunions du comité public doivent suivre un ordre du jour bien défini et faire l'objet d'une campagne de publicité générale, comme pour une réunion publique. Les réunions du comité en soi se déroulent comme un atelier, c'est-à-dire que l'on distribue à l'avance aux participants le matériel documentaire et que l'on retient les services d'un facilitateur pour animer les discussions.

La première réunion du comité public sert à fixer les règles de base. Vous devez définir le rôle et les tâches du comité et établir votre position ainsi que celle de votre organisme. Les règles de base devront aussi répondre, entre autres, aux questions qui suivent :

■ Le comité devrait-il être géré selon les règles du « Robert's Rules of Order », ou devriez-vous adopter une approche moins formelle, propice à la résolution de litiges.

■ Comment devriez-vous choisir la présidente ou le président du comité? Les membres devraient-ils exercer cette fonction à tour de rôle?

■ L'importance du rôle des membres devrait-elle être fonction de leur assiduité aux réunions? Désignerez-vous des suppléants pour remplacer les membres qui s'absentent?

■ En quelles circonstances pourrez-vous déclarer l'unanimité sur une question en particulier?

■ Qui sera le porte-parole officiel du comité? Cette responsabilité incombe-t-elle au président ou à la présidente, ou au responsable du comité? En tant que représentant de votre organisme et porte-parole du comité, devriez-vous d'abord faire part de vos commentaires au responsable du comité?

■ Quelle devrait être la relation de travail entre les représentants de votre organisme et les membres du comité?

■ Comment allez-vous annoncer au public la tenue des réunions du comité? (Le Ministère exige que toutes les réunions du comité public soient ouvertes au public. À leur discrétion, les membres du comité peuvent aussi inviter les médias aux réunions.)

Si vous prévoyez de longs contretemps, des délais de publication de rapports importants par exemple, votre rôle de soutien administratif prendra toute son importance. Il vous permettra, entre autres, de raffermir l'engagement des membres et de stimuler leur intérêt.

Pendant la durée des travaux du comité, vous devez faire prendre conscience aux membres de leur

responsabilité. Il peut arriver que ceux-ci perdent de vue la responsabilité qu'ils ont à l'égard de leur circonscription; il est donc important de toujours garder le public au courant des activités du comité et de la tenue de réunions et de journées portes ouvertes en préparant des bulletins et en ayant recours aux méthodes de communication à caractère informel. Informez le grand public de toutes les décisions et recommandations du comité.

5. Faire du comité public un tremplin pour les autres activités prévues dans le cadre de la consultation

La consultation du public ne s'arrête pas à la création d'un comité public; le comité sert de soutien aux autres activités. Par exemple, d'autres activités de consultation à plus vaste auditoire pourraient émerger des travaux du comité et ce dernier pourrait donner de la crédibilité et de la visibilité aux activités en cours.

VOTRE RÔLE

En tant que responsable de la consultation, vous agirez à titre de personne-ressource pendant toute la durée des activités du comité public. Vous pourriez même être membre du comité.

À titre de responsable et membre, vos principales responsabilités seront les suivantes :

■ *Fixer des objectifs réalistes*

Vous devez fixer les objectifs du comité et en informer le public. Les objectifs doivent être pertinents et réalisables dans des délais raisonnables. Demandez aux membres du public de les commenter. Vous pourriez leur poser la question suivante : « Croyez-vous que le comité devrait se limiter à planifier les activités d'assainissement ou s'occuper également de la surveillance des travaux? »

■ *Susciter l'intérêt et l'enthousiasme des membres*

Étant bénévoles, les membres du comité témoignent d'un certain enthousiasme pour leur cause. Surveillez attentivement l'attitude des membres, soit

directement, soit par l'entremise d'un facilitateur. Si vous constatez que leur enthousiasme diminue ou que des problèmes commencent à émerger, demandez-leur de quelle façon vous pourriez stimuler leur intérêt.

« Nous avons travaillé très dur ces derniers mois. Nous avons eu des réunions chaque semaine plutôt que chaque mois comme nous l'avions prévu. À votre avis, nous rencontrons-nous trop souvent? Devrions-nous former des groupes de travail qui rendront compte de leurs activités une fois par mois? »

Veillez à ce que les membres sachent que vous appréciez leur travail et leur dévouement. Reconnaissez leurs efforts directement ou publiquement dans les bulletins ou lors d'une réunion publique. Communiquez aux membres l'utilité de leur travail :

« Les recommandations qui seront présentées ce soir sont le fruit du travail dévoué des membres du comité consultatif public. Les membres du comité sont tous des bénévoles travaillant au nom de la collectivité. J'aimerais, de la part du Ministère, les remercier chaleureusement de leur contribution. »

■ *Agir à titre de personne-ressource*

En tant que représentant de votre organisme, vous devez veoir au bon déroulement des travaux du comité. Vous agirez à titre de personne-ressource et vous coordonnerez la prestation d'un vaste éventail de services.

Si c'est le Ministère qui a formé le comité public, vous devez généralement fournir les services de secrétariat, par exemple : rédiger et distribuer le procès verbal de chaque réunion du comité, organiser les réunions et notifier le public, distribuer les documents d'information, prévoir les services audiovisuels, et être le porte-parole du comité dans d'autres réunions.

Si le comité retient les services d'un facilitateur, la personne-ressource doit travailler étroitement avec cette personne.

Le comité peut aussi vous demander de répondre aux questions d'ordre technique et politique, par exemple : « Disposez-vous de données précises sur tel ou tel sujet? Quelle est votre politique sur telle question en particulier? » Si vous n'avez pas les renseignements voulus, vous devez assurer à votre interlocuteur qu'il obtiendra la réponse à sa question aussitôt que possible. Par exemple :

« Je suis désolé, mais je ne connais pas la réponse à votre question. La protection des ressources en eau préoccupe énormément le comité. Aimerez-vous qu'un porte-parole de mon organisme fasse un exposé à ce sujet à la prochaine réunion du comité? »

■ *Responsabiliser les membres du comité*

Comme nous l'avons déjà noté, la responsabilisation des membres du comité est très importante. Ne perdez pas de vue que vous êtes le lien entre le comité, le public et votre organisme.

Gardez les voies de communication ouvertes entre votre organisme et le comité. Prévoyez les difficultés et réglez les litiges le plus rapidement possible. Demandez aux membres du comité comment votre organisme peut leur être utile. Demandez à votre tour le soutien dont vous avez besoin. Par exemple :

« La semaine prochaine, à l'occasion de la réunion des directeurs régionaux, je ferai une présentation sur l'avancement des travaux du comité. Y a-t-il des sujets en particulier que vous aimeriez que j'aborde lors de cette présentation? »

Enfin, n'oubliez pas que vous avez aussi certaines responsabilités à assumer. Vous devez communiquer régulièrement avec les membres du comité et garder le président informé des nouveaux développements dans le dossier. Appelez les participants régulièrement même si vous n'avez rien de précis à leur communiquer; ils apprécieront le fait que vous gardez contact avec eux.

BILAN

Le comité public devait vous aider à répondre aux objectifs du programme de consultation. L'a-t-il fait?

Demandez l'avis de vos collègues, des membres du comité, du public et de votre conseiller en communications.

1. Vos collègues et vous

Discutez régulièrement avec vos collègues des progrès réalisés, en particulier avec ceux qui prennent part à la consultation. Le comité atteint-il les objectifs qu'il s'était fixés? Sinon, les objectifs étaient-ils clairs dès le départ? Les intérêts de la collectivité sont-ils tous représentés au sein du comité? Les règles de fonctionnement du comité sont-elles adéquates? Votre organisme devrait-il offrir des services de soutien supplémentaires? Les voies de communication sont-elles toutes exploitées?

Une fois le comité dissous, faites le bilan de ce que vous et vos collègues avez appris. L'expérience acquise et les bons rapports que vous avez forgés avec les participants peuvent-ils servir à d'autres activités dans le cadre de la consultation?

2. Les membres du comité

Demandez régulièrement aux membres leurs impressions sur le fonctionnement du comité. L'évaluation des performances pourrait figurer à l'ordre du jour de chaque réunion. Si le comité est nombreux, vous pourriez distribuer des feuilles de commentaires aux membres ou organiser une réunion extraordinaire où vous ferez l'évaluation des performances du comité.

Posez aux membres les questions suivantes :

- Êtes-vous d'accord avec ces objectifs?
- Croyez-vous que le comité constitue un bon échantillonnage des intérêts de la collectivité?
- Êtes-vous satisfaits des services de soutien qui vous ont été fournis?

3. Le public

Demandez régulièrement aux gens qui ne siègent pas au comité leurs impressions sur les travaux du comité. En ayant recours aux activités de consultation formelles et informelles, posez les questions suivantes :

- Êtes-vous satisfaits de la représentation du comité?
- Avez-vous été tenus au courant des réunions du comité et des décisions qui ont été prises?
- Le comité devrait-il entreprendre d'autres activités de consultation?

4. Votre conseiller en communications

Si vous êtes à l'emploi du Ministère, faites, avec votre conseiller en communications, un examen des commentaires et des suggestions des membres du comité. Demandez-lui aussi d'assister à une ou deux réunions.

Modifiez le fonctionnement du comité ou les règles de la consultation en fonction des résultats de l'évaluation. Profitez des occasions qui se présentent pour améliorer vos compétences en gestion des programmes et en consultation.

Exemple :

MANDAT DU COMITÉ CONSULTATIF PUBLIC DU PLAN D'ASSAINISSEMENT DE LA RIVIÈRE NIAGARA

L'ÉLABORATION DU PLAN ET LE COMITÉ CONSULTATIF PUBLIC

L'élaboration du plan

L'objectif du programme d'assainissement est d'élaborer, par un processus de consultation du public, une stratégie d'assainissement et de protection des ressources aquatiques d'une région, en l'occurrence la rivière Niagara et le secteur ontarien du bassin hydrographique.

Le plan d'assainissement de la rivière Niagara, qui s'appuiera sur d'autres initiatives semblables, sera conforme aux exigences de l'Accord de 1987 relatif à la qualité de l'eau dans les Grands Lacs et à l'Entente Canada-Ontario relative à la qualité de l'eau dans les Grands Lacs.

Une équipe d'assainissement fédérale-provinciale a été créée pour coordonner l'élaboration du plan. L'équipe réunit des représentants d'Environnement Canada et des ministères ontariens de l'Environnement et de l'Énergie, des Richesses naturelles, ainsi que de l'Agriculture et de l'Alimentation.

Le comité consultatif public

Le rôle du comité consultatif public est de sonder l'opinion du public pendant les différentes étapes de la préparation et de la mise en oeuvre du plan d'assainissement et de transmettre les propos recueillis à l'équipe du plan qui les incorporera au rapport final.

Mandat du comité consultatif public

- Représenter les intérêts et les préoccupations du public.
- Faciliter l'intervention du public dans l'élaboration du plan d'assainissement de la rivière Niagara.
- Aider l'équipe d'assainissement à mettre sur pied un programme d'information pour le grand public.
- Amorcer le processus consultatif qui garantira l'appui de la collectivité lors de la mise en oeuvre du plan final.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS

Responsabilités du comité consultatif public

Le rôle du comité consultatif public est de conseiller l'équipe d'assainissement pendant toute la durée du processus d'élaboration et de mise en oeuvre du plan d'assainissement. Pour ce faire, le comité doit :

- dresser une liste des utilisations bénéfiques de l'eau devant être rétablies;
- étudier les résultats des recherches;
- évaluer la description de l'état de l'environnement, des sources de pollution, des mesures correctrices proposées ainsi que l'ébauche du plan d'assainissement, et formuler des recommandations à cet égard; évaluer les énoncés sur les objectifs et l'état de l'environnement préparés dans le cadre de l'entente entre le Canada et l'État de New York relative à l'assainissement des eaux frontalières;

- désigner les parties qui seront responsables de la mise en oeuvre des mesures correctrices;
- aider l'équipe du plan à mettre au point un processus pour évaluer l'efficacité des mesures d'assainissement adoptées;
- évaluer les programmes de sensibilisation du public qui ont été mis sur pied pendant les deux phases du projet;
- évaluer chaque étape du plan d'assainissement de la rivière Niagara (côté américain) dans le contexte des objectifs fixés par le comité consultatif;
- évaluer et commenter le calendrier de mise en oeuvre des mesures correctrices.

Responsabilités des membres du comité

Il incombe aux membres du comité :

- de participer à toutes les réunions (entre 5 et 10 heures par mois);
- de représenter fidèlement les intérêts et les valeurs de leurs groupes respectifs, et d'assurer l'échange d'information entre les groupes et le comité et vice-versa;
- de sensibiliser la population aux objectifs du plan pour qu'elle en appuie la mise en oeuvre;
- de participer aux journées portes ouvertes et aux réunions publiques.

En outre, les membres du comité devront participer, au besoin, aux journées portes ouvertes et aux réunions organisées pour le grand public (2 ou 3 réunions par année).

PARTICIPATION ET REPRÉSENTATION

Généralités

L'équipe du plan cherche à rassembler au sein du comité consultatif la meilleure représentation possible des intérêts de la collectivité. Pour cette raison, le comité réunit notamment des membres du grand public et des porte-parole d'organismes communautaires et gouvernementaux qui sont directement touchés par la qualité de l'eau de la rivière Niagara ou qui ont une incidence directe sur celle-ci. Le comité

compte également des particuliers ou des groupes qui ont des intérêts dans l'utilisation ou la gestion de la rivière.

Critères d'admissibilité

Le comité consultatif public du plan d'assainissement de la rivière Niagara réunit des particuliers qui représentent de façon proportionnelle les divers intérêts et préoccupations de la collectivité. L'équipe du plan a incité des porte-parole des secteurs d'activité suivants à faire partie du comité :

- le milieu universitaire;
- les associations agricoles;
- les groupes communautaires;
- les offices de protection de la nature;
- les groupes d'environnementalistes;
- les pêches;
- la santé;
- l'industrie et le milieu des affaires;
- les regroupements de citoyens;
- les administrations municipales;
- la Commission des parcs du Niagara;
- les producteurs d'électricité;
- le tourisme et les loisirs.

Bien qu'ils ne représentent qu'un secteur d'activité, les membres du comité peuvent parler au nom de plusieurs groupes d'intérêts au sein d'un même secteur. Les membres doivent désigner un membre suppléant et transmettre son nom au président du comité.

L'organisation interne du comité

Les réunions du comité ont lieu à 19 h le deuxième mardi de chaque mois, à l'hôtel de ville de Niagara Falls, 4310, rue Queen, Niagara Falls (Ontario). Les avis annonçant la tenue des réunions sont diffusés dans la région visée par le plan d'assainissement.

Le coordonnateur du plan, ou son suppléant, participe à toutes les réunions du comité.

L'ordre du jour et toute la documentation nécessaire sont distribués aux membres avant la tenue de la réunion.

Lorsque cela s'avère nécessaire, le comité forme des sous-comités chargés d'étudier des questions spécifiques. Les membres de ces sous-comités ne sont pas nécessairement des membres du comité consultatif public.

Toutes les personnes intéressées à participer aux réunions à titre d'observateur sont les bienvenues. Les membres du comité, les parties intéressées et le grand public seront tous notifiés en temps opportun de la tenue des réunions.

Les membres des sous-comités se réunissent au besoin. On encourage fortement la participation des personnes intéressées ou des personnes qui possèdent une certaine expertise dans le domaine.

Le facilitateur

Le comité retient les services d'un coordonnateur des relations publiques. Celui-ci supervise toutes les activités du comité consultatif public, se charge de recueillir toute l'information pertinente sur le processus d'assainissement, collabore avec les différents intervenants; assure la liaison entre le public, les organismes gouvernementaux et le comité consultatif, et participe à toutes les réunions du comité.

Le président et le vice-président

Les réunions du comité sont toujours présidées. Le rôle du président est de diriger de façon équitable la discussion sur les questions à l'étude et de faire en sorte que ces questions fassent l'objet d'un consensus avant d'être présentées à l'équipe du plan.

Le président est choisi en fonction de sa capacité de superviser un groupe représentant un vaste éventail d'intérêts et d'orienter les travaux selon les objectifs du comité consultatif. Le président est désigné par les membres du comité.

Le vice-président remplit les fonctions du président en son absence. Certaines tâches logistiques lui sont aussi confiées dans le cadre de son mandat.

Pour de plus amples renseignements sur le Comité consultatif public du plan d'assainissement de la rivière Niagara, composez le (905) 374-8113.

Énoncé de mission

Le plan d'assainissement de la rivière Niagara vise à rétablir et à protéger l'intégrité de l'écosystème de la rivière Niagara.

Remedial Action Plan Plan d'assainissement

Canada  Ontario

Études de cas

RADIATION D'UN FLUX DE DÉCHETS DE LA LISTE DES DÉCHETS DANGEREUX

Objectif

Le but de la consultation du public était de solliciter les commentaires des résidents d'une région en particulier sur le retrait d'un flux de déchets local de la liste des déchets dangereux. Le promoteur du projet était un fabricant de produits chimiques qui produisait un flux de déchets.

Profil des intervenants

Plusieurs intervenants ont été identifiés dans la région :

- les municipalités et les cantons;
- les groupes de défense de l'environnement;
- les comités consultatifs publics;
- les bureaux de santé communautaire;
- les associations de gens d'affaires;
- les associations de contribuables.

Les nom et adresse de ces intervenants ont été compilés dans une liste d'envoi.

Activités destinées à informer le public

Médias :

Le promoteur a procédé de la façon suivante pour annoncer au public la tenue des journées portes ouvertes. Il a publié quatre avis dans le quotidien local durant la semaine qui a précédé l'activité et un avis dans les trois journaux hebdomadaires de la région. Il a aussi diffusé sur les ondes de la radio un message annonçant la journée portes ouvertes.

Trousses d'information :

Le promoteur a fait parvenir à chacun des intervenants figurant sur la liste d'envoi une trousse d'information accompagnée d'une lettre les invitant à participer à la journée portes ouvertes et expliquant les objectifs de la consultation. La trousse renfermait également un document d'information expliquant la situation et la marche à suivre pour modifier le règlement, des détails sur les déchets mentionnés dans la demande et sur les répercussions pour le promoteur de la radiation du flux de déchets de la liste.

Le promoteur avait joint à la trousse des feuillets d'information sur les méthodes de traitement des déchets et sur la caractérisation des déchets, ainsi que des résultats d'analyse. Enfin, la trousse comprenait un sondage sur la pertinence de l'information fournie et une section dans laquelle les répondants pouvaient faire part de leurs préoccupations à l'égard du projet. L'adresse du promoteur étant indiquée sur le document, les intervenants pouvaient lui faire parvenir directement leurs commentaires.

Activités consultatives

Présentations publiques :

Des porte-parole du promoteur ont assisté aux réunions des comités consultatifs locaux pour présenter le projet, répondre aux questions et prendre connaissance des préoccupations du public.

Journées portes ouvertes :

Le promoteur avait organisé deux journées portes ouvertes au centre communautaire. La première a eu lieu le jeudi, de 16 h à 21 h, la deuxième, le vendredi, de 13 h à 17 h.

Compte rendu

Dans son compte rendu, le promoteur avait présenté les résultats de la consultation, notamment :

- une copie de la liste d'envoi;
- une copie de tous les avis annonçant les activités d'information du public;
- une copie des questionnaires remplis par les répondants;
- un résumé des réponses fournies par le promoteur;
- les nom et adresse des personnes qui avaient participé aux journées portes ouvertes;
- un résumé des questions qui ont été soulevées et des réponses du promoteur;
- les procès-verbaux des réunions où les porte-parole du promoteur ont présenté le projet;
- un sommaire des questions non résolues.

Le compte rendu a été soumis au comité consultatif sur les déchets dangereux à des fins d'examen. Il a ensuite été annexé à la demande du promoteur, aux documents d'information et aux recommandations des porte-parole du Ministère avant d'être présenté au ministre, qui rendra la décision finale.

ARRÊTÉ D'INTERVENTION

Introduction

On délivre habituellement un arrêté d'intervention pour remédier à un problème de pollution complexe qui ne peut être réglé simplement par la modification des procédés. On s'en sert pour un vaste éventail de problèmes environnementaux, tels que le rejet de produits chimiques toxiques, quel que soit le milieu environnemental touché (par exemple, air, eaux de surface, eaux souterraines). La préparation d'un arrêté d'intervention visant une grande industrie requiert généralement un processus de consultation en deux étapes, c'est-à-dire la tenue d'une journée portes ouvertes et d'une réunion publique.

Prenez l'exemple d'une petite municipalité du nord de l'Ontario où la principale industrie est une usine de pâtes et papiers. Le ministère de l'Environnement et de l'Énergie déplore les impacts environnementaux des activités de l'usine et décide de délivrer un arrêté d'intervention. La préparation de l'arrêté requiert la participation des trois principaux intervenants : le personnel du bureau régional du Ministère, la direction de la compagnie de pâtes et papiers et le public.

Rapport de l'agent provincial

Discussions avec la direction de la compagnie :

Aux termes de la loi, le personnel du Ministère est tenu de préparer un rapport officiel documentant et analysant les problèmes environnementaux à résoudre. À la lumière des données fournies dans le rapport, le personnel du Ministère et les cadres de la compagnie décident des mesures correctrices nécessaires et du calendrier de mise en oeuvre. S'il faut effectuer d'autres études pour isoler le problème, on peut assortir cette condition à l'arrêté d'intervention.

Notification du public :

Le rapport de l'agent provincial est mis à la disposition du public et envoyé à la municipalité.

Discussions avec les autres parties intéressées :

Durant ses pourparlers avec la compagnie, le personnel du Ministère communique aussi avec les autres groupes d'intérêts, comme l'administration municipale, les autres organismes gouvernementaux et le médecin-hygiéniste. Jusque-là, la compagnie et les groupes d'intérêts n'ont pas encore été mis en présence. Le Ministère peut toutefois donner à la compagnie un aperçu des préoccupations des résidents.

Tenue d'une journée portes ouvertes et d'une réunion publique

L'annonce de la tenue d'une journée portes ouvertes et d'une réunion publique se fait simultanément. La réunion publique a généralement lieu à une semaine d'intervalle au plus de la journée portes ouvertes et au même endroit. La journée portes

ouvertes fait l'objet de deux séances (une l'après-midi et une en soirée). Le Ministère annonce dans les journaux, en français et en anglais, la tenue de l'activité et en fait part aux stations radio.

Diffusion de l'information

Quelque temps avant la tenue de la journée portes ouvertes, ou au moment de cette dernière, le Ministère fait parvenir des troupes d'information aux médias, aux municipalités et aux autres intervenants. Les troupes, qui comprennent le projet d'arrêté d'intervention, sont aussi mises à la disposition du public dans des endroits publics, tels que les bibliothèques municipales. Des documents d'information détaillés sont aussi fournis aux intéressés.

La journée portes ouvertes

La journée portes ouvertes est une activité de consultation organisée conjointement par le Ministère et la compagnie visée. Elle a pour but d'informer le public sur les aspects environnementaux d'un projet, sur les mesures correctrices proposées et sur les bienfaits de ces mesures pour l'environnement. Des schémas et des photographies aériennes montrant l'emplacement du complexe industriel et des installations prévues et les autres caractéristiques techniques sont présentés à cette occasion.

En règle générale, on ne fait pas de présentations formelles lors d'une journée portes ouvertes. Il s'agit plutôt d'une activité où l'on suscite le dialogue entre les participants. Des représentants du Ministère dévoileront à cette occasion le projet d'arrêté d'intervention, dans lequel ils proposent certaines mesures correctrices sujettes à modification selon l'intervention du public.

La réunion publique

Le Ministère organise par la suite une réunion publique à l'occasion de laquelle le public peut faire valoir ses opinions sur le projet d'arrêté d'intervention. La réunion publique est souvent présidée par une personnalité locale qui ne partage aucun intérêt avec les parties en cause. (Au préalable, le Ministère aura exposé en détail à cette personne tous les aspects de la question en litige.) Le président veille à l'équité procédurale de la réunion publique.

La réunion publique débute par une allocution du directeur régional du Ministère. Des représentants du Ministère présentent ensuite un compte rendu détaillé des problèmes et des solutions possibles. Puis, des consultants, parlant au nom de la compagnie, discutent des mesures proposées dans le projet d'arrêté d'intervention. Une fois les présentations terminées, les participants sont invités à poser des questions et à formuler des suggestions.

Suivi

Les membres du public doivent faire parvenir leurs mémoires dans les 15 jours après la tenue de la réunion. Le projet d'arrêté d'intervention sera modifié de manière à tenir compte des commentaires émis par les participants à la consultation. À la fin de la consultation, le directeur publie un avis d'intention pour la délivrance de l'arrêté d'intervention. La compagnie a, à partir de ce moment, 15 jours pour faire valoir ses objections. Aussitôt l'arrêté d'intervention délivré, le Ministère diffuse un communiqué dans lequel il fait état des modifications qui ont été apportées au projet d'arrêté, en réponse aux recommandations du public. Enfin, on envoie des copies de l'arrêté d'intervention à toutes les personnes qui ont soumis un mémoire.

ATELIER ET SÉMINAIRE SUR LE RÉCHAUFFEMENT DU GLOBE — MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, SEPTEMBRE 1992

Introduction

Au cours de la phase 1 du plan d'action sur le réchauffement du globe, plusieurs ministères (Environnement, Agriculture et Alimentation, Logement, Richesses naturelles et Transport) ont consulté leurs groupes d'intervenants respectifs sur les mesures qu'il leur serait possible de prendre pour remédier au problème du réchauffement du globe.

Processus de consultation du ministère de l'Environnement

Objectifs :

- sensibiliser les intervenants à la complexité de la question du réchauffement du globe, les informer des activités déjà en cours et du rôle du Ministère;
- élaborer des mesures correctrices relevant du mandat du Ministère pour réduire la production de gaz à effet de serre pendant la phase 1 du plan d'action;
- se renseigner sur le rôle du ministère de l'Environnement en tant qu'organisme de surveillance environnementale et de défense de l'environnement.

Décisions faisant l'objet de la consultation :

Le Ministère a sollicité l'opinion des participants sur les questions suivantes :

- la pertinence des initiatives mises de l'avant par le Ministère;
- les initiatives que le Ministère pourrait adopter pour réduire la production de gaz à effet de serre.

Si le temps le permettait et l'intérêt des participants le justifiait, le Ministère avait l'intention de consulter également ces derniers sur le coût des mesures proposées, l'impact qu'elles pourraient avoir et les priorités à établir.

Profil des intervenants :

Figuraient parmi les groupes d'intervenants invités à participer à cette consultation :

- l'industrie (dont Stelco);
- des associations de gens d'affaires (dont l'Association des manufacturiers canadiens);
- des groupes de défense de l'environnement (dont Pollution Probe);
- des services publics (dont Ontario Hydro);
- des organismes de transport (dont la Commission de transport de Toronto);
- le gouvernement de l'Ontario (c.-à-d. les autres ministères participant au plan d'action).

Activités de consultation :

La première activité du programme de consultation consistait à rédiger un document de travail en langage clair sur le réchauffement du globe. On a fait parvenir ce document à tous les intervenants qui avaient été invités à participer à la réunion publique.

Le document de travail comprenait :

- une description scientifique du phénomène;
- un compte rendu des programmes internationaux, nationaux et provinciaux mis sur pied pour faire face au problème;
- une liste des sources d'émission de gaz à effet de serre;
- un compte rendu des mesures correctrices proposées.

Le document de travail sur le réchauffement du globe comprenait aussi trois questions auxquelles les participants devaient répondre pour se préparer au séminaire public :

- Quels sont les obstacles et les contraintes qui rendront difficile la mise en oeuvre des mesures que vous proposez?
- Quelles activités vous permettront de résoudre ces difficultés?
- Quel sera le rôle du ministère de l'Environnement, des autres ministères, de l'industrie, des consommateurs et des autres intervenants dans le cadre de votre stratégie?

La seconde activité, un séminaire public d'une durée d'une journée et demie, était destinée aux participants invités. Elle consistait en des présentations,

des discussions en groupe, des séances de remue-ménages et des sessions plénières.

À la fin de la consultation, on a distribué aux participants le compte rendu du séminaire.

Rôles et responsabilités :

Dans le cadre de la consultation du public, il incombe au personnel du ministère de l'Environnement :

- de coordonner la planification des activités;
- de rédiger l'ébauche du document de travail;
- de présider au séminaire;
- de faire des présentations;
- d'agir à titre de conseillers techniques;
- de participer aux ateliers.

Pour leur part, les consultants :

- contribuaient à la planification des activités;
- récrivaient le document de travail en langage clair;
- faisaient l'inscription des participants;
- agissaient à titre de facilitateurs lors des discussions, ateliers et sessions plénières;
- consignaient les résultats des activités;
- rédigeaient les comptes rendus des activités.

LE PLAN D'ASSAINISSEMENT DU PORT DE COLLINGWOOD

Introduction

Le port de Collingwood, qui figure parmi les secteurs de préoccupation des Grands Lacs, avait été choisi comme zone pilote pour l'élaboration d'une stratégie d'assainissement, en prévision de la mise en oeuvre officielle du Programme d'assainissement en 1987. En septembre 1988, une journée portes ouvertes avait été organisée pour l'inauguration du programme.

La participation du public étant une composante clé de tout plan d'assainissement, il est donc essentiel de former un comité consultatif public. Le comité consultatif public du port de Collingwood a été mis sur pied en novembre 1988.

Composition du comité consultatif public

Une liste provisoire des membres du comité consultatif public avait été dressée avant l'inauguration du programme d'assainissement. Celle-ci avait été constituée de façon à bien représenter les intérêts de la collectivité. Le comité consultatif public rassemble actuellement 25 membres, 80 p. 100 d'entre eux étant membres depuis la première réunion, tenue à l'automne 1988. Bon nombre des membres sont autorisés par les groupes qu'ils représentent à prendre des décisions en leur nom.

Activités

Le calendrier des réunions du comité avait été établi en fonction des besoins de la collectivité et du processus de mise en oeuvre du plan d'assainissement. Au début du processus, lorsque plusieurs questions fondamentales devaient être réglées, les membres du comité se réunissaient une fois toutes les six semaines. En 1993, le comité a tenu des réunions trimestrielles pour évaluer les progrès réalisés dans la mise en oeuvre du plan et prendre connaissance des activités de ses six sous-comités.

Pour tenir le public au courant de ses activités, le comité consultatif :

- organise des réunions publiques et des journées portes ouvertes;
- publie trois fois l'an un bulletin qu'il fait parvenir à tous les ménages de la collectivité;
- fait des présentations dans les écoles élémentaires et secondaires;
- organise des célébrations deux fois l'an;
- maintient un rapport étroit avec les médias pour s'assurer de la bonne diffusion des avis de réunions et autres.

Réalisations

Un plan d'assainissement s'élabore en deux étapes et requiert la préparation de deux rapports distincts. Dans le premier rapport d'étape, l'équipe d'assainissement fait le bilan de l'état de l'environnement dans la région visée et des sources de pollution soupçonnées. Dans le deuxième rapport d'étape, elle donne le détail des mesures d'assainissement proposées et des mesures réglementaires à adopter pour remettre en état le milieu naturel du secteur. L'équipe du plan d'assainissement du port de Collingwood a été la première au Canada à déposer son deuxième rapport d'étape.

Le succès de ce plan d'assainissement est attribuable :

■ à l'ouverture et à l'équité du processus de consultation du public, qui a été mis sur pied dès le début du programme;

■ au dévouement des membres de l'équipe d'assainissement et à la clarté des objectifs qu'ils s'étaient fixés;

■ à la contribution du président du comité;

■ au processus décisionnel fondé sur l'obtention d'un consensus (durant tout le processus, seule une décision a dû faire l'objet d'un vote);

■ au soutien du conseil municipal;

■ à la sensibilisation des membres de la collectivité, qui saisissaient clairement l'importance de l'assainissement du milieu pour la croissance et le développement économique;

■ au climat de confiance qui régnait entre les parties intéressées au cours des cinq années de l'élaboration du plan d'assainissement.

Ouvrages de référence

Voici quelques ouvrages en français qui pourraient vous aider à élaborer votre propre programme de consultation du public. La plupart de ces documents se trouvent à la bibliothèque de la communauté urbaine de Toronto, à la bibliothèque de l'hôtel de ville de Toronto ou à la bibliothèque de l'Association canadienne du droit de l'environnement (CELA), à Toronto.

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL CANADA. *La trousse d'action communautaire*, 1992. Il s'agit d'une trousse complète axée sur les procédés et les outils; elle s'applique particulièrement aux domaines de l'environnement, de la récréation, de la prévention du crime, de la planification urbaine et de la santé communautaire. Vous y trouverez moult conseils et renseignements sur la mise en oeuvre de plans.

PRAXIS. *Manuel relatif à la participation du public à l'évaluation environnementale : organiser et exécuter des programmes de participation du public*. Préparé par le Bureau fédéral d'examen des évaluations environnementales. Calgary; Praxis, 1988. Le document est divisé en trois tomes. Le premier tome s'adresse aux décideurs et traite de la gestion des répercussions, 33 pages; le deuxième tome porte sur l'élaboration d'un plan pour la participation du public et présente 11 études dans le contexte canadien, 95 pages; le troisième tome est un dictionnaire des modes de participation du public, 199 pages. Le troisième tome sera sans doute le plus utile.

PARENTEAU, RENÉ. *La participation du public aux décisions d'aménagement*. Canada, Bureau fédéral d'examen des évaluations environnementales, 1988, 71 pages de texte en anglais et 71 pages de texte en français. Évaluation de 42 projets, notamment des audiences publiques. L'ouvrage comprend, entre autres, des exemples et des évaluations, trois processus de consultation du public sur des questions environnementales et une bibliographie. L'accent est mis sur l'Ontario, le Québec et le gouvernement fédéral. (CELA)

CANADA. ENVIRONNEMENT CANADA ET SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL CANADA. *Lois sur les contaminants de l'environnement, les commissions d'étude : expertise extérieure et participation du public : Deuxième rapport de la Commission d'étude des BPC*. Juillet 1980, 351 pages. L'ouvrage donne un aperçu des différents mécanismes de consultation du public, de la marche à suivre pour obtenir une aide financière, etc. (CELA)

GROUPE DE TRAVAIL. *Opter pour la coopération*. Rapport du Groupe de travail chargé d'étudier une nouvelle stratégie pour le choix des sites d'évacuation des déchets à faible radioactivité. Ottawa; Énergie, mines et ressources Canada, 1989, 182 pages. Chapitres pertinents sur la coopération entre les groupes de travail et sur l'information et la consultation de la collectivité. (CELA)

Feuilles de travail : planification

LA CONCEPTION DE PROGRAMMES DE CONSULTATION EFFICACES

Les feuilles de travail présentées ici ont été conçues pour aider le personnel du Ministère à préparer un programme de consultation efficace. (Première étape : la planification). N'hésitez pas à les reproduire et à les adapter à vos besoins.

Sur la première feuille de travail, on vous incite à analyser la situation avant de mettre en branle les activités de consultation. (Première tâche : analyser la situation).

Sur la deuxième feuille de travail, vous avez l'espace qu'il vous faut pour dresser un plan général du processus décisionnel. (Deuxième tâche : établir le processus de prise de décisions). Il y a aussi un espace réservé à l'élaboration d'un processus parallèle de consultation du public.

Sur la troisième feuille de travail, on vous demande de préparer une stratégie de consultation après avoir établi les objectifs à atteindre et les défis à relever. (Troisième tâche : préparer une stratégie).

Sur la quatrième feuille de travail, vous identifiez les porte-parole des intervenants. (Quatrième tâche : identifier les intervenants).

Sur la cinquième feuille de travail, on vous propose une matrice des besoins de la consultation du public et des activités à envisager. (Cinquième tâche : choisir les activités et établir un calendrier). On peut choisir ses activités et les organiser en suivant le processus général établi sur la seconde feuille de travail.

LE PROCESSUS DE CONSULTATION

PREMIÈRE ÉTAPE : PLANIFICATION

TÂCHES

1. Examen de la situation
2. Définition du processus de prise de décisions
3. Création de la stratégie de consultation
4. Identification des intervenants
5. Établissement du calendrier des activités

DEUXIÈME ÉTAPE : CONSULTATION

TÂCHES

6. Notification du public
7. Consultation du public
8. Examen des commentaires

TROISIÈME ÉTAPE : SUIVI

TÂCHES

9. Influence sur les décisions
10. Suivi

Première étape : la planification

PREMIÈRE TÂCHE : ANALYSER LA SITUATION

■ Questions à résoudre et décisions à prendre :

■ Portée des questions et des décisions :

■ Personnes appelées à jouer un rôle clé :

■ Degré d'urgence de la situation :

■ Loi ou programme du ministère visé :

DEUXIÈME TÂCHE : ÉTABLIR LE PROCESSUS DE PRISE DE DÉCISIONS

TROISIÈME TÂCHE : PRÉPARER UNE STRATÉGIE DE CONSULTATION

■ Quel est l'objectif de la consultation? (Soyez le plus précis possible.)

■ Les défis à relever sont les suivants :

■ La stratégie adoptée pour la consultation du public est la suivante :

QUATRIÈME TÂCHE : IDENTIFIER LES INTERVENANTS

Liste des intervenants selon leurs intérêts

Liste des intervenants selon le secteur d'activité













Liste des intervenants selon l'emplacement géographique

CINQUIÈME TÂCHE : CHOISIR LES ACTIVITÉS ET ÉTABLIR UN CALENDRIER

■ Indiquez sur cette feuille les activités que vous

désirez organiser pour la consultation.

■ Indiquez la durée approximative des activités choisies pour la deuxième tâche.

ACTIVITÉS		DIFUSER L'INFORMATION	CONNAÎTRE LES PRÉOCCUPATIONS	DISCUTER DES PRÉOCCUPATIONS	TROUVER DES TERRAINS D'ENTENTE	DÉGAGER UN CONSENSUS	FAIRE LE SUIVI
1. Journées portes ouvertes		✓	✓	✓	✓		✓
2. Réunions publiques		✓	✓	✓			✓
3. Ateliers			✓	✓	✓	✓	
4. Comités consultatifs et comités de liaison			✓	✓	✓	✓	✓
5. Documents de travail et appels de commentaires		✓	✓				
6. Lignes sans frais d'interurbain		✓	✓				
7. Séances d'information ciblées		✓	✓	✓			✓
8. Séminaires publics			✓	✓			
9. Visites		✓	✓	✓			
10. Comités de surveillance			✓	✓	✓		✓
11. Audiences publiques			✓				
12. Communications à caractère informel		✓	✓	✓	✓	✓	✓

Feuilles de travail : activités

COMMENT MENER À BIEN UNE ACTIVITÉ

Les feuilles de travail présentées ici ont été conçues pour aider le personnel du Ministère à préparer des activités de consultation efficaces. N'hésitez pas à les reproduire, et même à les adapter à vos besoins.

Sur la première feuille de travail, on vous demande de visualiser l'activité, de choisir l'endroit où elle aura lieu et de déterminer qui y participera. Vous devez vous poser les questions suivantes :

- La date choisie entre-t-elle en conflit avec d'autres événements prévus au sein de la collectivité (par exemple, événements sportifs, élections)?
- Avez-vous une idée claire de ce que vous voulez accomplir?
- Avez-vous identifié tous les intervenants?
- Connaissez-vous le point de vue des principaux intervenants sur la question à l'étude?

Sur la deuxième feuille de travail, vous pouvez planifier le déroulement de l'activité en question.

Vous devez vous poser les questions suivantes :

- Quels sont les renseignements de base qui doivent être fournis?
- Quelles sont les questions à l'étude?
- Quelles sont les décisions qui doivent être prises?
- Quels sont les commentaires qui doivent être retenus?
- Quels sont les commentaires, les sources d'appui ou les différends auxquels vous vous attendez?
- Quelles méthodes allez-vous utiliser?
- Quel sera le rôle de chacun?

Inscrivez l'ordre du jour sur la troisième feuille de travail. Si possible, y inclure le temps alloué et les responsabilités de chacun.

La dernière feuille de travail porte sur l'organisation de l'activité. Dessinez un plan de la salle et élaborer un plan d'action.

FEUILLE DE TRAVAIL N° 1 : ACTIVITÉ

CONSULTATION : _____ **NOM DE L'ACTIVITÉ :** _____

TYPE D'ACTIVITÉ :

- ☐ Journée portes ouvertes ☐ Réunion publique ☐ Atelier ☐ Comité consultatif ☐ Séance d'information ciblée
☐ Séminaire public ☐ Visite ☐ Comité de surveillance ☐ Audience publique

<p>OBJET :</p> <p>RÉSULTATS VISÉS :</p> <p>PALIER DE CONSULTATION :</p>	<p>ENDROIT :</p> <p>DATE :</p> <p>HEURE :</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> Jour de la semaine <input type="checkbox"/> Soir de la semaine <input type="checkbox"/> Fin de semaine </div> <div> <input type="checkbox"/> Journée complète <input type="checkbox"/> Demi-journée <input type="checkbox"/> Soirée </div> </div>
--	---

P A R T I C I P A N T S		
GROUPES D'INTERVENANTS	NOMBRE	MESURES ADOPTÉES POUR S'ASSURER LEUR PARTICIPATION
TOTAL		

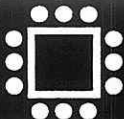


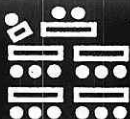
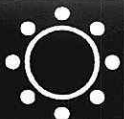
FEUILLE DE TRAVAIL N° 2 : ACTIVITÉS

RENSEIGNEMENTS DE BASE À FOURNIR :	OBJET DE LA DISCUSSION :
DÉCISIONS À PRENDRE ET PLANS À ÉLABORER :	COMMENTAIRES À RECUEILLIR :
MÉTHODES : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Discussions dirigées <input type="checkbox"/> Présentations formelles <input type="checkbox"/> Questions et réponses <input type="checkbox"/> Réunions plénières <input type="checkbox"/> Discussions en groupe <input type="checkbox"/> Ateliers <input type="checkbox"/> Présentations audiovisuelles <input type="checkbox"/> Autre 	RÔLES : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Président <input type="checkbox"/> Facilitateur <input type="checkbox"/> Coordonnateur de logistique <input type="checkbox"/> Rechercheur <input type="checkbox"/> Personne-ressource <input type="checkbox"/> Porte-parole du promoteur <input type="checkbox"/> Autre

FEUILLE DE TRAVAIL N° 3 : ACTIVITÉS

[illegible]

FEUILLE DE TRAVAIL N° 4 : ACTIVITÉS

P L A N D E L A S A L L E				
<div></div>				
				
<input type="checkbox"/> salle de conférence	<input type="checkbox"/> amphithéâtre	<input type="checkbox"/> en U	<input type="checkbox"/> salle de classe	<input type="checkbox"/> en cercle
P L A N D ' A C T I O N				
TÂCHE OU ACTIVITÉ	RESPONSABLE	DÉBUT	FIN	
<div></div>				



CONSULTATION DU PUBLIC – FEUILLE DE COMMENTAIRES

Nous cherchons constamment à améliorer le guide de la consultation du public. Pour ce faire, nous avons besoin de vous. Nous vous prions de répondre aux questions suivantes et de nous faire parvenir un exemplaire de récentes études de cas ou d'ouvrages qui vous ont aidé à mettre au point votre programme de consultation du public. Envoyez le tout à :

*Ijubica Pelletier, agente de consultation du public, Ministère de l'Environnement et de l'Énergie
135 avenue St. Clair O, 5^e étage, Toronto ON M4V 1P5*

Vous pouvez également nous envoyer la feuille-réponse par télécopieur au (416) 323-4437. Tous les renseignements reçus serviront à la prochaine mise à jour du guide.

1. Veuillez indiquer le type d'emploi que vous occupez ou celui dans le cadre duquel vous êtes amené à utiliser le guide :

- ☐ gouvernement provincial
- ☐ gouvernement fédéral
- ☐ gouvernement municipal
- ☐ groupe environnementaliste s'intéressant aux grandes questions d'environnement
- ☐ groupe environnementaliste s'intéressant aux questions régionales
- ☐ industrie
- ☐ milieu des affaires
- ☐ consultant
- ☐ étudiant
- ☐ instructeur/enseignant
- ☐ autre (précisez) _____

2. Veuillez indiquer le nombre de fois que vous avez participé à une consultation du public au cours des 12 derniers mois :

- ☐ 0
- ☐ moins de 5 fois
- ☐ de 6 à 10 fois
- ☐ de 11 à 20 fois
- ☐ 21 fois et plus

3. Quelle section du guide vous a été particulièrement utile?

4. En quoi vous a-t-elle été utile?

5. Avez-vous des améliorations à suggérer?

6. De quel autre renseignement ou service auriez-vous besoin pour rendre votre consultation d'autant plus efficace?

POUR OBTENIR UN EXEMPLAIRE DU PROCHAIN GUIDE DE CONSULTATION DU PUBLIC, VEUILLEZ REMPLIR LA SECTION CI-DESSOUS.

Nom : _____ Poste : _____

Entreprise : _____

Adresse et code postal : _____

Numéro de téléphone : _____ Numéro de télécopieur : _____

Merci